

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 201.31

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว
ในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี

คณะองคมนตรี

- 8 ต.ค. 2556

327408

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

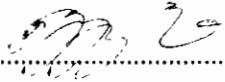
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

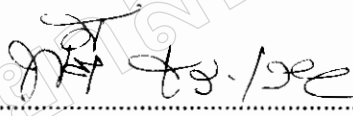
อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณาปัญหาพิเศษ
ของ คณะอง ควงแก้ว ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ


.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)

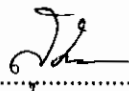
คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ


..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชนีย์ ธารเสนา)

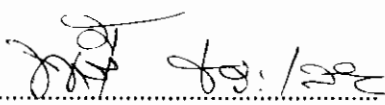

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)


..... กรรมการ

(อาจารย์สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชนีย์ ธารเสนา)

วันที่ 17 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2554

ประกาศคุณูปการ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลืออนุเคราะห์ และคำปรึกษาเป็นอย่างดี จากอาจารย์สุปราณี ธรรมพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขปัญหาพิเศษฉบับนี้ จนสำเร็จอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ หัวหน้าสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 5 สาขากระบี่ และเพื่อน ๆ เจ้าหน้าที่สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 5 สาขากระบี่ ทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือทุกอย่าง ในระหว่างการทำปัญหาพิเศษ รวมทั้งคำแนะนำ ตลอดจนกำลังใจที่ดีที่มีให้กับผู้วิจัยเสมอมา

คะนอง ดวงแก้ว

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ชื่อปัญหาพิเศษ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว ในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี ตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	คะนอง ดวงแก้ว
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว
ในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี ตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่”
มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทาง
ระหว่างฝั่งปากคลองจิหลาดเกาะพีพี และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเรือโดยสาร
ท่องเที่ยว รวมถึงการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการของเรือโดยสารท่องเที่ยวปาก
คลองจิหลาดเกาะพีพี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือ
ปากคลองจิหลาดเกาะพีพี จำนวน 389 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ
แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สถิติเชิงอนุมาน t - test, One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด
เกาะพีพี โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านสถานที่ตั้งของท่าเทียบเรือ และลำดับสุดท้ายคือ
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว
ปากคลองจิหลาดเกาะพีพี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ และรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจ
ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพสมรส ต่างกัน
มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับการเดินเรือโดยสารท่องเที่ยว.....	29
ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ในการศึกษา.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	49
4 ผลการวิจัย	51
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	51
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือ โดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี	53
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือ โดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี จำแนกตามเพศ	59
กรอบแนวคิดในการวิจัย	53
นโยบายและแนวทางการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ	36
5 การสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	66
สรุปผลการวิจัย	66
อภิปรายผลการวิจัย	68
ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	86
ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ	93

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สรุปรูปตัวแปรอิสระจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 43
2	สรุปรูปตัวแปรตามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 44
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล 51
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 54
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการ ต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลอง จิหลาดเกาะพีพี..... 55
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการด้านความปลอดภัยในเรือและท่าเรือ..... 56
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้ บริการด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ 57
8	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวปากคลอง จิหลาดเกาะพีพี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน..... 58
9	ผลการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือ โดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี จำแนกตามเพศ..... 59
10	ผลการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือ โดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี จำแนกตามเพศ 59
11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลอง จิหลาดเกาะพีพี ในภาพรวมจำแนกตาม ระดับการศึกษา..... 60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือ ปากคลองจฬาดเกาะพีพี จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	60
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ การให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจฬาดเกาะพีพี ในภาพรวมจำแนกตาม อาชีพ.....	61
14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลอง จฬาดเกาะพีพี จำแนก อาชีพ.....	62
15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลอง จฬาดเกาะพีพี ในภาพรวมจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63
16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจฬาด เกาะพีพี ในภาพรวมจำแนกตาม สถานภาพสมรส	63
17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือ ปากคลองจฬาดเกาะพีพี จำแนก ตาม ด้านสถานภาพ	64
18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	65

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ตราประจำจังหวัดรูปกระบี่ไขว้ เบื้องหลังมีภูเขาและทะเล	31
2	ต้นไม้และดอกไม้ประจำจังหวัด “ทุ่งฟ้า”	38
3	ธงประจำจังหวัดกระบี่	32
4	กรอบแนวคิดในการศึกษา	45

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยโดยสภาพทางภูมิศาสตร์เป็นประเทศที่มีอาณาเขตติดต่อกับทางทะเลและมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับทะเล ประเทศไทยมีทะเลขนานอยู่ทั้งสองด้าน โดยชายฝั่งทะเลด้านทิศตะวันออกติดต่อกับอ่าวไทย และชายฝั่งทะเลอันดามัน ซึ่งเมื่อรวมความยาวของชายฝั่งทะเลทั้งสองด้านแล้ว จะมีความยาวถึงประมาณ 1,500 ไมล์ มีพื้นที่ทางทะเล ที่นับจากชายฝั่งทะเลออกไปในทะเล จนสุดเขตเศรษฐกิจจำเพาะ ตลอดความยาวของชายฝั่งทะเลทั้งด้านอ่าวไทยและทะเลอันดามัน รวมทั้งสิ้นมากกว่า 316,000 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ทางทะเลดังกล่าวนี้ เป็นเขตอิทธิพลของชาติทางทะเล ที่ประเทศไทย มีสิทธิอิทธิพลโดยทางทะเลโดยสมบูรณ์ ซึ่งประเทศไทยและประชาชนคนไทยเท่านั้น ที่จะสามารถแสวงหาผลประโยชน์จากทะเลในพื้นที่ทางทะเลนี้ได้ อย่างเสรีและชอบธรรม ไม่ว่าจะเป็นทางด้านทะเลอ่าวไทย หรือด้านทะเลอันดามัน ผูกพันกับวิถีชีวิตของประชาชนคนไทย มาเป็นเวลายาวนาน ประชาชนได้อาศัยทะเลเป็นแหล่งทำมาหากิน เป็นแหล่งประกอบอาชีพที่สร้างประโยชน์ และนำความเจริญรุ่งเรืองมาสู่ชุมชน (ยุทธศาสตร์ กองทัพเรือ, 2550, หน้า 2)

ปัจจุบันธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศไทย ทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างมากถือว่าเป็นอุตสาหกรรมสาขาหลักในการนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาเป็นรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมากซึ่งจากข้อมูลปี 2552 มีนักท่องเที่ยวต่างประชาติเข้ามาประเทศไทย จำนวน 14,094,631 ล้านคน สร้างรายได้เข้าประเทศรวม 527,000 ล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, ออนไลน์, 2553) จากนี้ยังเป็นแหล่งสร้างงาน ซึ่งจะนำไปสู่การจ้างงานและการสร้างอาชีพ ทั้งในภาคการท่องเที่ยวโดยตรงและภาคอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมากขึ้น รวมทั้งทำให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ชุมชนและท้องถิ่น ในภาพรวมและนำไปสู่การสร้างเศรษฐกิจเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและมีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศชาติ ส่วนในแง่สังคมการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวภายใต้แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจะทำให้เกิดการพัฒนาด้านสาธารณสุขปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยวยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ให้ดีขึ้น

จังหวัดกระบี่เป็นจังหวัดที่อยู่ในพื้นที่ติดชายฝั่งทะเลอันดามันและมีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติด้านการท่องเที่ยวที่สวยงาม สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวผู้มาเยือนในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน และนิยมเลือกการท่องเที่ยวทางทะเล โดยเฉพาะเกาะพีพี ซึ่งเป็นหมู่เกาะกลางทะเล อยู่ห่างจากเมืองกระบี่ประมาณ 42 กิโลเมตร หมู่เกาะพีพีได้ชื่อว่าเป็นอาณาจักรแห่งบุปผาใต้สมุทร นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวหมู่เกาะนี้ส่วนใหญ่ มาเพื่อดำน้ำดูปะการังดอกไม้ทะเลและปลาหลากสีสันที่สวยงาม นอกจากนั้น ยังมีเกาะต่าง ๆ ซึ่งการเดินทางต้องใช้เรือเป็นพาหนะสัญจรในการเดินทาง โดยเฉพาะในช่วงฤดูการท่องเที่ยว เทศกาลวันหยุดยาว จะมีประชาชนและนักท่องเที่ยวเดินทางไปที่เกาะพีพีเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือโดยสารและท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่เกาะพีพี ข้อมูลผู้โดยสารที่เดินทางไปเที่ยวเกาะพีพีโดยใช้บริการเรือโดยสารและท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดเกาะพีพี (องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่, 2553) ช่วงปี พ.ศ. 2551 - 2552 พบว่าในปี พ.ศ. 2552 มีจำนวน จำนวน 319,471 คน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2551 (จำนวน 98,729 คน)

จากการเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้โดยสารที่ท่าเทียบเรือโดยสารท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดจังหวัดกระบี่และฝั่งเกาะพีพี ทำให้เกิดปัญหาความแออัดของผู้โดยสาร โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดระยะยาวที่มีเวลาติดต่อกันหลายวันและฤดูกาลท่องเที่ยวช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน - พฤษภาคมของทุกปี มีนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่โดยเฉพาะไปที่เกาะพีพีเป็นจำนวนมาก ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีเตรียมการดำเนินการสิ่งต่าง ๆ เพื่อที่จะได้สามารถรองรับและให้บริการแก่ผู้โดยสารได้อย่างเพียงพอ ทันทีกับความต้องการและมีประสิทธิภาพ ถ้าท่าเรือและเรือโดยสารท่องเที่ยวไม่สามารถเตรียมการและดำเนินการให้สามารถรองรับผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นได้ ก็จะเป็นผลเสียต่อความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของจังหวัดกระบี่ โดยเฉพาะในส่วนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การที่จะสามารถดำเนินการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับปริมาณการเดินทางโดยเรือโดยสารท่องเที่ยวไปยังเกาะพีพี จึงจำเป็นต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการให้บริการของเรือโดยสารที่ให้บริการประจำเส้นทาง เพื่อไว้เป็นแนวทางในการวางแผนจากภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาท่าเทียบเรือตลอดจนเรือโดยสารให้ได้รับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัย มีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาด

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานเดินเรือ ด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการเรือโดยสาร ด้านความปลอดภัยในเรือและท่าเรือ

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวในเส้นทางเดินเรือโดยสารท่องเที่ยวปากคลองจฬาดงเคาะพีพี

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาศึกษาวิจัยไว้ตั้งแต่เดือนสิงหาคม - ธันวาคม 2553 รวมระยะเวลา 5 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว ประกอบด้วย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานเดินเรือ ด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการเดินเรือและด้านความปลอดภัยในเรือและท่าเรือ

1. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งปลูกสร้างหรือบริการที่ทางแหล่งท่องเที่ยวมีไว้เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบาย เช่น ตักขณะสถานที่ จอดรถ ห้องสุขา บนท่าเทียบเรือ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น
2. การปฏิบัติงานของพนักงานเดินเรือ หมายถึง พนักงานที่ให้บริการอยู่บนเรือโดยสารท่องเที่ยว
3. ระเบียบปฏิบัติของการให้บริการเรือโดยสาร หมายถึง กฎระเบียบและข้อกำหนดต่าง ๆ ในการเดินทางโดยทางเรือ
4. ความปลอดภัยในขณะที่อยู่ในเรือและท่าเรือ หมายถึง ความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคงในการเดินทางโดยเรือโดยสาร

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเฉพาะบุคคลของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส

ผู้ให้บริการเรือโดยสาร หมายถึง ผู้ที่ให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจฬาดงเคาะพีพี

การให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในที่นี้ หมายถึง การให้บริการเรือโดยสารที่ให้บริการรับส่งผู้โดยสารจากท่าเทียบเรือปากคลองจฬาดงเคาะพีพี

ท่าเทียบเรือ หมายถึง พื้นที่ ที่กำหนดไว้บนดินหรือพื้นน้ำสำหรับให้บริการทั้งหมดหรือใช้บางส่วน เพื่อการขึ้นลงหรือเทียบท่าของเรือ รวมตลอดถึงอาคารสิ่งก่อสร้างภายในท่าเรือ

ท่าเทียบเรือเงินทั้งสถานีต้นทางและปลายทางในการเดินทางโดยเรือโดยสารท่องเที่ยว ดังนั้น
ท่าเทียบเรือจึงเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นในการให้บริการในส่วนภาคพื้นหรือเรียกว่า Terminal
Service ระหว่างท่าเทียบเรือโดยสารท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดเกาะพีพี

นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปเยือนท้องถิ่นนั้น ๆ โดยวัตถุประสงค์ต่าง ๆ
ไม่ใช่การไปทำงานประจำ การศึกษา และไม่ใช่คนในท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนาหรือศึกษาอยู่ที่ท้องถิ่น
นั้น ทั้งนี้ต้องพักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว
ในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี
2. ได้ทราบถึงข้อเสนอแนะการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของผู้ให้บริการต่อการให้บริการ
เรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี
3. ได้นำผลการวิจัยไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทาง
ท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี” มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินเรือโดยสารท่องเที่ยว
5. ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ในการศึกษา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้นิยามความหมายของคำว่า “พึงพอใจ” หมายถึง รัก ชอบใจ

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2544, หน้า 76 อ้างถึงใน ชวลิต นิवासวัต, 2546, หน้า 6)

ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวัง อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบ ผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการจริง ๆ โดยสัมพันธ์กับความคาดหวังเดิมของเขาดังนั้น ความพึงพอใจ = การบริการที่ได้รับ - ความคาดหวัง ถ้าผลจากการบริการที่ได้รับมีค่ามากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้านั้นย่อมเกิดความไม่พอใจถ้าสิ่งที่ได้รับตรงกับสิ่งที่คาดหวัง ถือได้ว่ามีความพึงพอใจ

มอร์ส (Morse อ้างถึงใน ชวลิต นิवासวัต, 2546, หน้า 6) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

กิตติมา ปรีดีคิลก (อ้างถึงใน ชวลิต นิवासวัต, 2546, หน้า 6) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และ เขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้ความพอใจของลูกค้ำ การอธิบายความหมายในเรื่องของความพึงพอใจของลูกค้ำ สามารถแบ่งการ อธิบายได้หลายแง่มุมตามทัศนะของ นักวิชาการหลายท่าน และไม่มี ความหมายใดเพียงความหมายเดียวที่เป็นลักษณะสากล ดังจะเห็น จากความหมายที่แต่ละท่านได้ให้ทัศนะไว้ ดังนี้

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538, หน้า 7 - 8 อ้างถึงใน ยุทธการ สุขะกาสี, 2550, หน้า 11 - 12) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง และจะเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับ โลกทัศน์ที่เกี่ยวกับ ความหมายของสภาพแวดล้อม ถ้าความรู้สึกนี้จะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี - เลว พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544, หน้า 7 อ้างถึงใน อรรถพล พรหมดีมา, 2549, หน้า 8) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่ง นั้น สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยม และประสบการณ์ที่ได้รับ

เดวิด และริชาร์ด (David & Richard, 1962 อ้างถึงใน ชีระชัย ระพิทย์พันธ์, 2550, หน้า 9) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการตอบสนองพร้อม บรรลุจุดหมายที่ตั้งไว้ในระดับหนึ่ง

พิทักษ์ ทรุณิม (2538, หน้า 2 อ้างถึงใน เทพี กุณานันท์, 2551, หน้า 11) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลง หรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจเป็นความต้องการ (Need) ที่ได้รับบรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออก จะมีความสุข สัมผัสได้จาดสายตา คำพูด และการแสดงออกว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกสุดท้ายที่ได้รับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เออเนส (Ernest, 1971 อ้างถึงใน ชีระชัย ระพิทย์พันธ์, 2550, หน้า 9) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ สิ่งจูงใจ และความพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

กู๊ด (Good, 1973, p. 230 อ้างถึงใน ยุทธการ สุชะภาสี, 2550, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพ หรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

โวลแมน (Wolman, 1973, p. 27 อ้างถึงใน ยุทธการ สุชะภาสี, 2550, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

เมย์นาร์ด (Maynard, 1975 อ้างถึงใน ชีระชัย ระพิทย์พันธ์, 2550, หน้า 9) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแนวของมนุษย์คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

สิ่งหนึ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่ต้องการครบถ้วน

แชพลิน (Chaplin, 1975 อ้างถึงใน ปิยะนุช สุจิต, 2550 หน้า 22 - 23) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างพึงพอใจให้กับผู้บริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่มีหน้าที่ทำให้กระบวนการให้บริการด้านต่าง ๆ เคลื่อนที่ไปจนเสร็จขั้นตอน ซึ่งจะรวมถึงความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาค ความเพียงพอ บุคลิก ท่าทาง กิริยามารยาทและความซื่อสัตย์สุจริตที่มีต่อหน้าที่

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การให้บริการที่มีจำนวนการให้บริการ ความสะดวกสบาย รวมไปถึงสถานที่การให้บริการมีความเหมาะสมเพียงพอต่อความต้องการ

4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การจัดการบริการอย่างมีคุณภาพ และมีการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการอย่างสม่ำเสมอ

โดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจในการรับบริการเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิติเป็นไปเพื่อการค้นคว้าหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และต่อชุดสิ่งรบกวนที่แตกต่างกันด้วย จึงกล่าวได้ว่าบริการที่ให้แก่ผู้ใช้บริการนั้นเป็นสถานการณ์เราให้ผู้ใช้บริการแสดงระดับอารมณ์ในทางที่ดีหรืออารมณ์ในทางที่ไม่ดี และถ้าอารมณ์นั้นเป็นความพึงพอใจ ย่อมแสดงว่าบริการที่ให้แก่ผู้ใช้บริการดี หากบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับไม่เป็นผลดีหรือไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการก็อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 15) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

ลักษณะของความพึงพอใจ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535, หน้า 24 - 37)

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของ บุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการ

ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการ ก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการ บริการ ไม่ว่าจะเป็ประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ ใดก็ตามมักจะมี

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของ บุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง
3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลาย ๆ ด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของ ผู้รับบริการต่อการ ให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535, หน้า 38 - 40)

สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความ ต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการ ได้ยิน ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

มิลเล็ท (Millet, 1954, pp. 397 - 400 อ้างถึงใน พันจ่าตรีสุเทพ แสงอ่วม, 2551, หน้า 12) ได้อธิบายว่าบริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น พึงพอใจ หรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับ การปฏิบัติโดยมีความเสมอภาคกันทั้งในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการ และทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะ ความจำเป็น รีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้าน สถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการ ให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Geographical Location) ซึ่งมีผลเห็นได้ว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวน การให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจ ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการ ทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุง คุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะ ทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

แมนเกลส์ดอร์ฟ (Mangelsdorff, 1978, p. 86) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการ อดีย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1975) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าเป็นความรู้สึก หรือความคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการ ในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังเพียงใดขึ้นกับปัจจัย ต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

แนวความคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจ

ในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดนั้น หลักสำคัญ 7 ประการ (สุมิตล สังข์เครือ, 2541, หน้า 10) ที่ทุกคนพึงมีในการให้บริการ ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communication Effectively)

การที่เราได้ติดต่อกับลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และชัดเจน รวมทั้งเหมาะสมกับระดับความรู้ความเข้าใจของลูกค้าแต่ละคน

1.2 มีการรับฟังลูกค้า

1.3 ทราบข้อมูลและอธิบายได้ ในเรื่องเกี่ยวกับการบริการ ตลอดจนสิ่งที่สามารถให้บริการได้และมีราคาต่าง ๆ กัน รวมทั้งยังสามารถให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าได้ว่า ปัญหาต่าง ๆ ของเขาได้รับการแก้ไขให้จนเป็นที่พอใจ

1.4 สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่า ลูกค้ามีความต้องการหรือคาดหวังอะไรไว้บ้างดังนั้น เมื่อลูกค้าพบว่าบริษัทได้มีการเตรียมการจะให้ความช่วยเหลือเขาอยู่แล้ว เขาก็จะมีการตอบสนองในทางที่ดีเช่นกัน

2. การมีมารยาทที่ดี สุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) เกรงใจ และมีความเป็นมิตร ซึ่งเป็นสิ่งที่

ควรจะเป็นคุณสมบัติของพนักงานทุกคน ดังนั้น บริษัทจะได้รับการยอมรับจากลูกค้ามากขึ้นเพียงใดก็ขึ้นกับว่า พนักงานของธนาคารที่มีทัศนคติอย่างไร ในเรื่องของความมีมารยาท

3. การเข้าใจความต้องการของลูกค้า (Understanding Customer Need)

3.1 ความต้องการของลูกค้าแต่ละคนมีรูปแบบเฉพาะตัว และแต่ละคนไม่เหมือนกัน

3.2 พยายามศึกษาว่าความต้องการของลูกค้าแต่ละคนนั้นคืออะไร

3.3 สนองตอบแต่ละคนให้ตรงกับที่เขาต้องการ

4. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า (Responsible) ความตั้งใจและความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้าตลอดเวลา ด้วยทำที่ที่ดี และทัศนคติที่ถูกต้อง ซึ่งรวมถึงการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

5. การแสดงออกซึ่งความสามารถ รอบรู้ (Competence) การที่พนักงานของบริษัทจะต้องมีความรู้ความชำนาญต่องานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ และยังรวมถึงความรู้ความชำนาญในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ความสามารถในการให้บริการและความสามารถส่วนตัวในการแก้ปัญหา

6. มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความจริงใจ ความซื่อสัตย์ และยังรวมถึงการให้ความสนใจลูกค้าอย่างจริงจัง และมีการแสดงออกให้เห็นด้วย

7. มีความไว้วางใจ (Reliability) การกระทำอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้อย่างสม่ำเสมอ โดยให้การบริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องตั้งแต่แรก

จากความหมายของแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า แนวคิดการสร้างความพึงพอใจ หมายถึง หลักการให้การบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อกู้ค้า มีความน่าเชื่อถือ

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (จิตติพันธ์ เตชะคุปต์, 2539, หน้า 12) ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในสถานการณ์การบริการ บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงจากในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของ การให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบประระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าวนี้ ทั้งนี้ ถ้าความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่าง ถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึก ที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อย ได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้ เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้น ในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจริงจากการบริการ ในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกัน (จิตตินันท์ เศรษฐศิลป์, 2539, หน้า 13) ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ว่า

“ความพึงพอใจในการบริการ เกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์บริการ ตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจร ของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้”

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (จิตตินันท์ เชชะคุปต์, 2539) มีดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการ คำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่ง ในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้ เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ขึ้นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่น ๆ กล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ถ้าหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหาร โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความใส่ใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ
7. กระบวนการบริการวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติ

ผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product)

ผลิตภัณฑ์บริการ (อนงก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2550, หน้า 33) วิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและ มุ่งเป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพ สนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิด ความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์การจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (Service Offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์บริการและภาพลักษณ์ของการบริการ

ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้องแบ่งได้ 3 ประเภท คือ

การบริการหลัก (Core Service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้น ๆ เช่น สายการบิน นำผู้โดยสารส่งถึงที่หมาย

การบริการตามความคาดหวัง (Expected Service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมักคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ เช่นการได้พบแพทย์ผู้ชำนาญเมื่อมาตรวจรักษา

การบริการเกินความคาดหวัง (Exceeded Service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมิได้คาดหวังและเมื่อได้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ เช่น การคอยอำนวยความสะดวกด้วยไมตรีจิตแก่ผู้รับบริการที่มารับบริการ

จากความหมายของผลิตภัณฑ์บริการตามที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่าการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ จะต้องทำการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง จากแนวคิดนี้ผู้ศึกษาได้นำมาใช้เพื่อการออกแบบ และสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ (Concept of Services)

มีนักวิชาการชาวไทยและชาวต่างประเทศ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ได้แก่ เวเบอร์ (Weber, 1966) ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการบริการโดยปราศจากอารมณ์ โกรธ ความเครียด และไม่มีมีความชอบพอใครเป็นพิเศษโดยสิ่งที่สำคัญคือ ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา อย่างเท่าเทียมกันหากอยู่ในสภาพการณ์เหมือนกัน

แคทซ์ และแดเนท (Katz & Danet อ้างถึงใน พิสิฐ มหามงคล, 2546, หน้า 7)

มีความเห็นว่า หลักเกณฑ์สำคัญในการให้บริการที่ดีควรปฏิบัติดังนี้

การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเฉพาะเรื่องงาน (Specificity) กล่าวคือ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ จะต้องอยู่ในขอบเขตของเรื่องการบริหารขณะปฏิบัติงาน

การให้บริการในลักษณะเป็นทางการ (Universality) กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการในลักษณะเป็นทางการและมีความเท่าเทียมกัน โดยไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจทำให้เสียภาพพจน์ได้

การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างสุชุมและระวังรักษาอารมณ์ส่วน เพื่อไม่ก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ

สุนันท์ บุญวโรดม (2543, หน้า 22) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของ กิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

นอกจากนี้ แคทซ์ และแดเนท (Katz & Danet อ้างถึงใน พิสิฐ มหามงคล, 2546 หน้า 7) ยังมีความเห็นว่าการศึกษาดังสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม (Environment Factor) คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปที่ประกอบการขึ้นเป็นสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และผู้เข้ารับบริการ

องค์ประกอบภายในองค์กร (Organizational factor) คือ ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น เป้าหมายขององค์กร แนวทางในการปฏิบัติงาน ระดับของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นสายการบังคับบัญชา เป็นต้น

องค์ประกอบของสถานการณ์ (Situation Factor) คือ สภาพการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างที่มีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพของสถานที่ ความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นส่วนตัว เป็นต้น

สุนันท์ บุญวโรดม (2543, หน้า 22) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ กิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จำต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้า

สุนันท์ บุญวโรดม (2543, หน้า 23) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

โคเลอร์ (Kotler, 1994, pp. 464 - 468) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่ง ไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2541, หน้า 116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2528, หน้า 303 - 304) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการให้บริการดังต่อไปนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ ต้องสนองตอบความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. การหลักความเสมอภาค บริการที่ดีนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดในลักษณะต่างจากบุคคลกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวกบริการที่จะจัดให้แก่ผู้บริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

เวอร์มา (Verma อ้างถึงใน เอกชัย กิจเกษมเจริญ, 2545) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ เพนชานสกี และ โทมัส (Penchansky & Thomas, 1961) ได้เสนอ แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการดังนี้

ความพร้อมของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทางความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

ประยูร กาญจนกุล (อ้างถึงใน เอกชัย กิจเกษมเจริญ, 2545) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในการควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งการสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหายได้

สมชาติ กิจยรรยง (2543 อ้างถึงใน เอกชัย กิจเกษมเจริญ, 2545) กล่าวว่า การทำธุรกิจบริการนั้นจะต้องพยายามทำทุกวิถีทางที่จะให้ลูกค้ามารับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าอย่างมีคุณภาพด้วย ซึ่งจะต้องเอาคำว่า “บริการ” มาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า “Service” แล้วแยกอักษรแต่ละตัวมาแปรรูปเป็นความหมายต่าง ๆ ของการให้บริการ ซึ่งก็จะได้ผลออกมาดังนี้

S คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการ (Service Concept) และการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ ก่อนอื่นเราจะต้องมี Concept คือ แนวคิดรวบยอด การให้บริการที่ดีต่อลูกค้านั้นเป็นหน้าที่โดยตรงและต้องพยายามทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟ ฯลฯ ซึ่งถ้าเห็นลูกค้าเดินเข้ามา ต้องรีบเข้าไปแสดงการต้อนรับ และกล่าวทักทายปราศรัยด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และต้องพร้อมที่จะสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา และต้องคอยสังเกตลูกค้าตลอดว่าลูกค้าต้องการอะไรบ้างหรือต้องการความช่วยเหลืออะไรบ้างแล้วรีบบริการทันที

R คือ ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidity) หมายถึงมีความพร้อมตลอดเวลาและความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจและทันเวลา

V คือ ความมีคุณค่า (Values) หมายความว่า ไม่ว่าจะให้บริการประเภทใด ท่านจะต้องทำทุกวิถีทางทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขาใช้บริการจากท่าน เขารู้สึกไม่ผิดหวังและเห็นว่าค่าบริการของท่านนั้นมีคุณค่าสำหรับเขา

I คือ ความสนใจ (Interesting) และความประทับใจ (Impressive) ซึ่งหมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าและการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับและทุกคน โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังหรือแบ่งชั้นวรรณะ เพราะลูกค้านั้น ไม่ว่าจะป็นใครก็ตาม เขาก็ต้องการที่จะรับบริการที่ดีที่สุดทั้งนั้น และเราก็ต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าทุกคน โดยเสมอภาคกัน

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Corrective Ness) และความมีไมตรีจิต (Courtesy) สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญในการขายบริการ นั่นคือไม่ว่าท่านจะทำธุรกิจในด้านใด สถานที่จะต้องสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย คือ มีการดูแลบ้าน (House Keeping) ที่ดีเพราะใคร ๆ ก็ชื่นชอบความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องของความถูกต้อง

E คือ ความอดทนอดกลั้น (Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) ผู้ให้บริการหรือขายบริการที่ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติพิเศษอย่างหนึ่ง นั่นก็คือ ความอดทนอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ ทั้งนี้ก็เพราะว่า ลูกค้าทั้งหลายนั้นก็คือมนุษย์ธรรมดาซึ่งมีความแตกต่างกันมากมาย ไม่ว่าจะป็นด้านของนิสัยใจคอความรู้สึกนึกคิด “นานาจิตต” คือต่างคนต่างจิตนั่นเอง ส่วนทางด้านชาติก็บอกว่า “Individual Difference” คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล ดังนั้น จึงเป็นเรื่องยากพอสมควรในการที่ท่านจะบริการให้ลูกค้าทุกคนได้

S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) ในการให้บริการลูกค้าท่านนั้น ท่านจะต้องรู้จักยิ้มแย้มและมีความรู้สึกในทางบวกเกิดขึ้น โดยจะต้องแสดงให้เห็นทั้งโดย วาจาท่าทางตลอดจนสีหน้าและแววตาว่าท่านมีความจริงใจและเต็มใจที่จะบริการแก่ลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกติดใจกับการให้บริการของท่านลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการต้อนรับ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พุดจาชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอทั้งใบหน้า แวดตา ริมฝีปาก เป็นยิ้มที่สดชื่นประทับใจ
5. หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ แต่ต้องพยายามหลีกเลียงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏชัดว่าเต็มใจให้บริการ
7. หลีกเลียงการโต้แย้งหรือจู้จี้ว ใสอารมณ์โกรธต่อผู้มาติดต่อทุกกรณี

8. ระลึกไว้เสมอว่า ความอดกลั้นรักษาอารมณ์ขุ่นมัวนั้น คือ งานหรือหน้าที่ของเรา
 9. ยกให้ประชาชนผู้มาติดต่อเป็นผู้ชนะหรือถูกเสมอ
 10. ฝึกหัดจิตใจในส่วนลึกให้เป็นคนจิตใจสูง มองคนและทุกอย่างในทางดีไม่มีการดูถูกคน
 11. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูดจา และความรู้ความเข้าใจ ทั้งในหน้าที่ และความรู้รอบตัวทั่วไป
 12. หลีกเลียงการพูดจามาก การพูดคนเดียว ต้องพยายามเป็นนักฟังที่ดี จะพูดแต่เรื่องที่เขาถามหรือสนใจ
 13. แสดงให้ปรากฏชัดว่าสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจังและจริงใจ ทั้งกิริยา วาจา ใจ
 14. ยกย่องผู้มาติดต่อให้ถือว่าเป็นบุคคลสำคัญ โดยสนใจ ชื่อ จุดดี จุดเด่น จุดสำคัญของผู้มาติดต่ออยู่ตลอดเวลาของการต้อนรับ
- คาร์ลชูเวลล์ พอลบี บราวน์ (อ้างถึงใน เอกชัย กิจเกษมเจริญ, 2545) ได้กล่าวถึงบัญญัติ 10 ประการ แห่งงานบริการลูกค้าไว้ว่า ดังนี้
1. นำพวกเขากลับมาหาเรา
 2. ถามลูกค้าว่าพวกเขาต้องการอะไร และทดสอบสิ่งนั้น ให้ครั้งแล้วครั้งเล่าอยู่ที่ระบบไม่ใช่รอยยิ้ม การเพียงแต่เอาใจและขอบคุณลูกค้านั้น ไม่ได้เป็นข้อรับประกันว่าคุณจะทำงานบริการ ได้ถูกต้องในครั้งแรกหรือทุกครั้ง ระบบเท่านั้นที่จะเป็นตัวรับประกัน
 3. สัญญาแต่น้อย แล้วให้เกินกว่าที่สัญญาไว้ลูกค้ามักเสมอว่า คุณจะรักษาสัญญา จงทำให้เกินกว่าที่สัญญาไว้
 4. เมื่อไรที่ลูกค้าขอให้ช่วย คำตอบก็คือ ครับ
 5. ไล่ผู้ตรวจงานออกไปรวมทั้งแผนกลูกค้าสัมพันธ์ด้วย พนักงานทุกคนที่ต้องเกี่ยวข้องกับลูกค้าจะต้องมีอำนาจในการรับรองและแก้คำร้องเรียน
 6. เมื่อไม่มีคำติ แสดงว่ามีอะไรสักอย่างที่ผิดไป พยายามให้ลูกค้าบอกคุณว่าคุณทำอะไรพลาดไปบ้าง
 7. วัตถุประสงค์ทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็ทีมเบสบอล ทีมฟุตบอล หรือทีมบาสเกตบอล
 8. ระบบเงินเดือนนั้น ไม่ยุติธรรมหรือก ง่ายพนักงานของคุณเหมือนหุ้นส่วนของคุณ
 9. แม่ของคุณน่าจะพูดถูกแล้ว ให้ความเคารพทุก ๆ คน จงทำตัวให้สุภาพ สิ่งเหล่านี้แหละที่ใช้ได้ผล
 10. ใช้ระบบญี่ปุ่น จงเรียนรู้ว่าคนที่เก่าที่สุดเขาทำกันอย่างไร นำระบบของเขามาใช้และปรับปรุงแมคคอคเลย์ และคุก (Macaulay & Cook อ้างถึงใน เอกชัย กิจเกษมเจริญ, 2545) ได้กล่าวถึง

หลักการบริหารแบบครบวงจร (Total Quality Management) หรือ TQM ซึ่งเป็นหลักการในการผลิตสินค้าหรือกระบวนการให้บริการรวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดด้านลูกค้าสัมพันธ์

วรวิทย์ หงวนศิริ (2540, หน้า 15 - 21) เนื่องจากความสำคัญของสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายที่มีต่อยอดขายการพัฒนาทางด้านลูกค้าสัมพันธ์ จึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการขายในระยะยาว การสร้างสัมพันธภาพที่ดี ระหว่างผู้ขายสินค้าหรือบริการและลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้นถือว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่ามาก ทั้งนี้เพราะเสาะแสวงหาได้ยากเมื่อได้มาแล้วก็ยากที่จะรักษาไว้ นอกจากนี้ยังมีผู้กล่าวอีกว่าสัมพันธภาพที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ขายมีพลังเครื่องยนต์เทอร์โบ ซึ่งยากที่จะสร้างขึ้นมาได้ (Foremen's Institute, 1963 อ้างถึงใน ชีรศักดิ์ วรสุข, 2537, หน้า 11) ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกับผู้ขายหรือผู้บริการนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย แต่ผู้ประกอบการหรือพนักงานของบริษัทร้านค้าหรือองค์กรทางการขายต่างก็จะต้องได้รับการอบรมและชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งสถาบัน โฟว์แมนส์ ได้ให้แนวทางการพัฒนาลูกค้าสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. ผู้ประกอบการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ และขณะเดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ขายหรือผู้บริการ เช่นกัน การจะพูดอะไรจะต้องทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบขึ้นกับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ที่สำคัญที่สุดพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวลูกค้าหรือผู้มารับบริการว่าบริษัทหรือองค์กรที่ลูกค้ามาทำธุรกิจนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุด ให้บริการที่ดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด
2. พนักงานของบริษัทที่ประกอบธุรกิจต่าง ๆ จะต้องเป็นผู้มีความภูมิใจ มีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยดูมีสง่าราศีในทางปฏิบัติหรือในความเป็นจริง พนักงานที่ต้องพบลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจำเป็นที่จะต้องแต่งตัวให้เรียบร้อย สะอาดมากกว่าพนักงานที่ทำงานในส่วนที่ไม่ต้องติดต่อกับลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ
3. ในการติดต่อหรือให้บริการลูกค้านั้น เจ้าหน้าที่หรือพนักงานควรจะให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการทราบว่าตนเองต้องทำอะไรบ้างจะต้องใช้เวลานานน้อยเท่าใด มีพนักงานคนอื่นหรือไม่ที่ลูกค้าจะต้องพบหรือติดต่อกับ ใน การติดต่อหรือให้บริการนั้นจะต้องสร้างความรู้สึกให้ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่
4. เมื่อมีลูกค้าหรือผู้รับบริการเข้ามาติดต่อธุรกิจหรือขอรับบริการพนักงานของผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ลูกค้าทันที แม้ว่าในขณะนั้นจะกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามช่วยเหลือหรือรับบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของสินค้าหรือบริการกับลูกค้าประจำ แต่ต้องพูดถึงหรือกล่าวถึงความสำคัญของตัวลูกค้าประจำที่มีต่อบริษัทหรือธุรกิจที่ประกอบอยู่

6. พยายามให้การช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่าง แก่ไขปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าก็สามารถทำได้ การให้อะไรนอกเหนือจากสินค้าหรือบริการที่ได้รับตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างลูกค้า หรือผู้ใช้บริการกับบริษัทที่ประกอบการ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการส่งสินค้า หรือการให้บริการอันเนื่องมาจากสาเหตุขัดข้อง บางประการ ที่มีได้คาดหมาย นับว่าเป็นการสูญเสียในทางธุรกิจอย่างมาก ซึ่งในสถานการณ์เช่นนั้น ความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือทำให้ลดน้อยลง แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้า หรือผู้ใช้บริการที่มีต่อบริษัทก็คือการขออภัยและรับผิดชอบต่อลูกค้า และอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุให้ลูกค้าทราบ แต่ต้อง ไม่ลืมว่าทางบริษัทหรือผู้ประกอบการจำเป็นต้องป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีกในอนาคต

8. ในยามที่ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด พนักงานหรือผู้ให้บริการจะต้องให้ความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีกรรือรอ หรือล่าช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รือรอในการตอบซักถามข้อข้องใจ การไม่รับแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียทางธุรกิจ อันเนื่องมาจากการสูญเสียสัมพันธที่ดีกับลูกค้า

10. ในยามที่ไม่สามารถให้สินค้าหรือบริการที่ลูกค้าต้องการได้ อันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น สินค้าหมด พนักงานของบริษัทผู้ประกอบการจะต้องให้ความช่วยเหลือลูกค้าให้ได้รับสินค้าหรือบริการจากที่อื่น ลูกค้าที่ได้รับความช่วยเหลือนี้อาจกลับมาซื้อสินค้า หรือใช้บริการต่อไปในอนาคต การไม่ให้ความช่วยเหลือจึงเป็นการสูญเสียลูกค้าไปจำนวนหนึ่งกรอบแนวคิดที่กล่าวมานี้ เป็นกรอบแนวคิดที่มองความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกับผู้ขาย หรือผู้ให้บริการว่าเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับซึ่งแนวความคิดที่กล่าวมานี้ เป็นแนวความคิดที่พัฒนามาตั้งแต่ทศวรรษ 1960 และประมาณ 35 ปี ที่ผ่านมานี้ แนวความคิดนี้ได้รับการพัฒนาไปบ้างจากกฎเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจโดยผ่าน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนแก่รักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

ความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างฝ่ายผู้รับบริการกับฝ่ายผู้ให้บริการที่มีเพียง 10 ข้อ ได้พัฒนาเพิ่มเป็น 14 ข้อดังนี้ ฟรีแมนเทิล (Freemantle, 1993 อ้างถึงใน ชีรศักดิ์ วรสุข, 2537, หน้า 12 - 16)

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

1. ความหมายของคุณภาพบริการ (Service Quality) ได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

คุณภาพ หมายถึง ความเป็นเลิศในผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบสนอง

ความพึงพอใจของลูกค้า (เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ, 2542) ส่วน Parasuraman et al (1985) กล่าวว่า คุณภาพขึ้นอยู่กับความรู้ของผู้บริโภค คือ คุณภาพของบริการในสายตาของผู้บริโภค เกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังในการบริการ และสิ่งที่ผู้รับบริการคิดว่าได้รับจากบริการนั้น บริการจะมีคุณภาพเมื่อผู้รับบริการได้รับบริการ ในสิ่งที่คาดหวังไว้ และคุณภาพหมายถึง การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของลูกค้าโดยอยู่บนพื้นฐานของวิชาชีพ (เรวดี ศิรินคร, 2542)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึงการบริการที่ดี และสอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ ตามมาตรฐานวิชาชีพและความรู้ที่ทันสมัย

ส่วนคุณภาพบริการ เป็นบริการที่จัดขึ้นในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และได้มาตรฐาน เพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี ไม่มีภาวะแทรกซ้อน ทำให้ผู้รับบริการมีภาวะสุขภาพ และคุณภาพชีวิตที่ดี บางคนมองว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นผู้ชี้ขาดพบได้ ณ จุดสัมผัสบริการ ถ้าผิดแล้วปรับแก้ไม่ได้ พฤติกรรมการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้า คือ ลูกค้าจะเริ่มประเมินทันที ณ จุดสัมผัสบริการจุดแรก และจะประเมินอย่างต่อเนื่องเรื่อยไปทุกจุดสัมผัส หากพบข้อบกพร่องแม้เพียงจุดเดียวก็จะถูกประเมินว่าด้อยคุณภาพทันที ซึ่งผู้ให้บริการควรจะตระหนักถึงการส่งมอบบริการที่ดีให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเป็นบริการที่ลูกค้าต้องก่อให้เกิดประโยชน์และความสุขแก่ลูกค้า จนเกิดความรู้สึกรพอใจ (สุเจน หลิมศิริไฉล, 2546, สำนักการพยาบาล, 2546) ลักษณะคุณภาพบริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้แก่ การได้รับการบริการตามความต้องการจนสามารถบรรลุถึงสิ่งที่ต้องการ ได้ และ การได้รับความประทับใจจากการใช้บริการ ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจึงต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการระดับคุณภาพการบริการ คุณค่าการบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าและความคุ้มค่าให้เป็นเลิศในงานบริการขององค์กร เพื่อให้การบริการขององค์กรมีความเป็นเลิศในการสร้างคุณภาพและคุณค่า ให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภค (พิเชษฐ์ ปัญญาดี, 2549, ศิริพร วิษณุหมิมหาชัย, 2550) ดังนั้นความหมายของคุณภาพบริการมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้รับบริการหรือลูกค้าในการตัดสินระดับคุณภาพบริการ ซึ่งผู้รับบริการหรือลูกค้ามักจะพิจารณาปัจจัย 10 ประการ

ในการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ได้รับ (Berry L. et al., 1990) ได้แก่ ความเชื่อถือได้ของมาตรฐานการบริการ การสนองตอบความต้องการของลูกค้า ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องและเหมาะสม การเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยาก การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาท การสื่อความหมายกับลูกค้าได้กระจ่าง ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ความรู้สึกว่ามี ความมั่นคงปลอดภัยและอบอุ่นใจขณะใช้บริการ ความเข้าอกเข้าใจลูกค้า การเอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน และส่วนที่สัมผัสและรับรู้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

คุณภาพบริการ จึงเป็นการดำเนินงานให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าหรือเกินความคาดหวังของลูกค้าที่จุดสัมผัสกับลูกค้าโดยตรง โดยเน้นในช่วงเวลาตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้ามาใช้บริการ จนรับบริการเสร็จสิ้นและกลับออกไป ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่สำคัญที่สุด (พิสิทธิ์ พิพัฒน์ โภคากุล, 2550, เทียนชัย ไชยเศรษฐ์, 2549) และคุณภาพบริการเป็นการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของลูกค้าโดยอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ ทั้งนี้ประกอบด้วย ความถูกต้องตามความมาตรฐานวิชาชีพ และความถูกต้องตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ, 2542, เรวดี ศิรินคร, 2542, พรทิพย์ เนตรแสงศรี, 2545, เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ, 2542, นุสรยา อาจณรงค์, 2542, สุนทร บุญถือพรมราช, 2548) ส่วนกระบวนการที่จะนำไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพบริการนั้น มีปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ การประกันคุณภาพ มีวิธีการจัดการระบบและเทคโนโลยี การกระหนักรถึงคุณภาพ การฝึกอบรมให้มีความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ และการเป็นที่รู้จักการยอมรับนับถือ (ชนกร เกียรติบนลือ, 2550, เสาวมาศ เกื้ออนนาคี, 2545)

1.2 การประเมินคุณภาพบริการ

การประเมินคุณภาพบริการ โสมาร์ชู (Omachonu, 1990) ได้เสนอว่าการประเมินคุณภาพบริการมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 2 ประการ ได้แก่

1.2.1 มาตรฐานเชิงเทคนิคหรือเชิงวิชาชีพ เป็นเกณฑ์ที่บอกให้ทราบว่า บริการนั้นมีคุณภาพตรงตามหลักการ วิธีการ ตามมาตรฐานที่หน่วยงานหรือองค์กรกำหนดไว้ ซึ่งมีการกำหนดไว้ 3 รูปแบบดังนี้

1.2.1.1 มาตรฐานเชิงโครงสร้าง คือลักษณะการจัดองค์กร ระบบการจัดบริการ สิ่งแวดล้อม และทรัพยากรต่าง ๆ เช่นบุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เงินสถานที่ นโยบาย การปฏิบัติ

1.2.1.2 มาตรฐานเชิงกระบวนการ คือขั้นต้นของกระบวนการ การรักษาพยาบาล เช่น การวินิจฉัยโรค กิจกรรมการพยาบาล การติดต่อสื่อสาร การบันทึกรายงาน การบันทึกทาง การพยาบาล

1.2.1.3 มาตรฐานเชิงผลลัพธ์ คือผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายหลังการให้การรักษาพยาบาล เช่นอาการของโรคดีขึ้น หรือเลวลง ทักษะคดีของผู้ป่วยที่เปลี่ยนแปลงไป

1.2.2 มาตรฐานเชิงการรับรู้หรือการแสดงออก เป็นมาตรฐานที่วัดจากการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการขั้นพื้นฐานและความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละคน ทั้งนี้ เพราะผู้รับบริการไม่สนใจว่าสถานพยาบาลใดมีมาตรฐานอะไรบ้าง สูงต่ำที่ไหน ความสนใจแต่เพียงว่าเมื่อเข้ามาใช้บริการแล้ว การรักษาพยาบาลที่ได้รับเหมาะสมหรือไม่ ปลอดภัยหรือไม่ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดีหรือไม่ การดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างไร ถ้าหากการดูแล การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยเป็นที่พอใจ การบริการนั้นถือว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพตามการรับรู้ของผู้รับบริการ

คุณภาพบริการจึงเป็นสิ่งที่องค์กรไม่สามารถตัดสินใจโดยการด่วนสรุปเอาเองได้ แต่คุณภาพการบริการวัดจากความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการนั้น ๆ ขององค์กรการประเมินคุณภาพบริการ จึงเป็นการประเมิน โดยผู้รับบริการว่า เป็นไปตามที่ผู้รับบริการรับรู้และความคาดหวัง ตามวิธีการ และมาตรฐานบริการปฐมภูมิที่กำหนดไว้ โดยที่ผู้รับบริการอาจจะรับรู้หรือไม่ก็ได้ ดังนั้นองค์กรจึงให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพบริการ เพื่อการปรับปรุงคุณภาพ บริการขององค์กร โดยมีเป้าหมายคือ ความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่ง ได้มีผู้วิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการ เพื่อค้นคว้าหาว่า อะไรเป็นปัจจัยตัดสินคุณภาพบริการในสายตาของลูกค้า และนำไปพัฒนาเป็นรูปแบบของการบริการความคาดหวังของผู้รับบริการและได้ทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการจากประสบการณ์เดิมปากต่อปากและประชาสัมพันธ์ เมื่อผู้รับบริการเรียกใช้บริการครั้งนี้ จะเปรียบเทียบบริการที่ตนเองได้รับจริงกับความคาดหวัง ถ้าพบว่าบริการที่ได้รับนั้นน้อยกว่าบริการที่คาดหวังผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจและไม่เรียกใช้บริการอีก โดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพ 5 ด้าน เรียกว่า (Service Quality Servqual) (Parasuraman A. et al, 1988) และได้มีผู้นำแนวคิดนี้มาเป็นกรอบศึกษาในการวัดคุณภาพบริการของหน่วยสาธารณสุข โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL มาดัดแปลงให้เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทย สามารถใช้วัดคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการได้ (พรทิพย์ เนตรแสงศรี, 2545, ไพเราะ คลองนาวัง, 2543, บังอร คนกลาง, 2546, ผกามาศ คงวิชา, 2546) ซึ่ง SERVQUAL ประกอบด้วยเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ คือ ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้มีมาตรฐานรวดเร็ว มีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในการให้บริการทุกครั้ง จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

2. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คือ ความพร้อมและความเต็มใจของผู้ให้บริการ เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างทันท่วงที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกสบายจากการมาให้บริการ

3. การให้ความเชื่อมั่นและความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คือ ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ สร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ การให้เกียรติแก่ผู้รับบริการมีกิริยามารยาทที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าบริการที่ดีที่สุด

4. การเข้าใจรู้จักและการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ คือ ความสามารถในการดูแลการเอาใจใส่ ความเอื้ออาทร การให้ความสนใจผู้รับบริการแต่ละคน ความใกล้ชิดสนิทสนม ความรู้สึกที่สามารถรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ ข้อจำกัดและปัญหาของผู้รับบริการแต่ละคนที่มารับบริการ

5. ความเป็นรูปธรรมของบริการที่สามารถจับต้องได้ คือ ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่ใช้ติดต่อสื่อสารให้กับผู้รับบริการสัมผัส รับรู้ได้

นอกจากนั้น เลิฟล็อก (Lovelock, 1996) ได้กล่าวว่า การบริการไม่มีคุณภาพนั้นเนื่องจากการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนเกิดช่องว่างขึ้น ย่อมส่งผลให้บริการไม่มีคุณภาพตามที่คาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อการจัดบริการที่มีคุณภาพจะต้องไม่ทำให้เกิดช่องว่างขึ้นระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการ ดังนี้

1. ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้ของผู้บริหาร คือ ผู้บริหารไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงและความคาดหวังของผู้รับบริการทั้งหมด จึงจัดบริการที่คิดว่าผู้รับบริการต้องการ ทำให้การให้บริการคลาดเคลื่อนไปจากความต้องการอันแท้จริงของผู้รับบริการ

2. ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างระหว่าง การรับรู้ของผู้บริหารเกี่ยวกับความต้องการ และการกำหนดลักษณะของคุณภาพบริการ คือ ผู้บริหารรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการถูกต้อง แต่ผู้บริหารไม่ได้เอาใจใส่อย่างจริงจัง เพื่อกำหนดนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการให้บริการ หรือมาตรฐานของการบริการ อาจเนื่องจากมีข้อจำกัดต่าง ๆ

3. ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่าง ลักษณะของคุณภาพบริการที่กำหนดไว้และบริการที่ให้ คือผู้บริหารกำหนดลักษณะของคุณภาพบริการ ไว้อย่างชัดเจนแล้วแต่มีปัจจัยที่มีผลทำให้ การบริการจริง ไม่เป็นไปตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้ ทำให้การบริการไม่มีคุณภาพ ช่องว่างนี้ เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ให้บริการ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ แรงจูงใจ ทักษะและเครื่องมือ เครื่องใช้ ไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย หรือไม่พร้อมใช้งาน

4. ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่าง บริการที่ให้ และการสื่อสาร ภายนอกให้ผู้บริการ รับทราบ การสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ หรือการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ให้ผู้รับบริการรับรู้ถึง การให้บริการ แต่เมื่อผู้รับบริการใช้บริการ กลับพบในสิ่งที่ตรงกันข้าม ไม่สอดคล้องกับที่โฆษณา หรือประชาสัมพันธ์ไว้ เช่น ไม่มียา หรือเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการหรือไม่พบเจ้าหน้าที่

5. ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างระหว่าง ความคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้ของ ผู้รับบริการ หมายถึงผลต่างระหว่างการรับรู้กับความคาดหวังในบริการ หากการบริการที่ ผู้รับบริการได้รับดีกว่า หรือเท่ากับที่คาดหวัง บริการนั้นจะเป็นบริการที่พึงพอใจและประทับใจแต่ ถ้าหากบริการที่รับรู้ น้อยกว่าที่คาดหวังไว้ผู้รับบริการก็จะไม่พึงพอใจในบริการและเป็นบริการที่ไม่ดี

สรุปได้ว่า การประเมินคุณภาพบริการมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 2 ประการ ได้แก่

1. ประเมินมาตรฐานเชิงเทคนิคหรือเชิงวิชาชีพ ประกอบด้วย มาตรฐานเชิงโครงสร้าง มาตรฐานเชิงกระบวนการ และ มาตรฐานเชิงผลลัพธ์
2. ประเมินมาตรฐานเชิงการรับรู้หรือการแสดงออก ซึ่งวัดจากการรับรู้ของผู้รับบริการใน ด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ ความเชื่อมั่นและความมั่นใจแก่ผู้รับบริการการเข้าใจรู้จักและการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และ ความเป็นรูปธรรมของบริการที่สามารถจับต้องได้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึงบริการที่สามารถ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉินภายใต้ มาตรฐานวิชาชีพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ คุณภาพการบริการเป็นการวัดคุณภาพ การให้บริการตามมุมมองของผู้รับบริการคาดหวัง เนื่องจากประชาชนผู้รับบริการไม่มีความรู้เฉพาะ ทางในวิชาชีพจึงประเมินคุณภาพ จากการเปรียบเทียบจากการบอกเล่าของบุคคลอื่นความต้องการ ของตนเองและจากประสบการณ์ในอดีตกับบริการที่ผู้รับบริการได้รับรู้ ซึ่งเป็นผลจากการ ให้บริการและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หากบริการที่ผู้รับบริการ ได้รับดีกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ บริการนั้นจะถูกจัดว่ามีคุณภาพ แต่หากบริการ ที่ได้รับรู้ด้อย

กว่าที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะกล่าวว่าบริการไม่ดี ไร้คุณภาพ ดังนั้นคุณภาพบริการปฐมภูมิจะต้องพิจารณาให้ครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ คุณภาพด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์

ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินเรือโดยสารท่องเที่ยว

ความเป็นมาของเรือโดยสาร ท่องเที่ยวปากคลองจฬาดเกาะพีพี

เดิมเรือโดยสารและท่องเที่ยวที่รับส่งผู้โดยสารจากจังหวัดกระบี่เกาะพีพี จะเทียบท่ารับส่งผู้โดยสารที่ทำเรือคองคา (เจ้าฟ้า) ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง ซึ่งเป็นท่าเรือขนาดเล็กเหมาะสำหรับเรือโดยสารที่มีขนาดที่ไม่เกิน 20 คันกรอสส์ เมื่อมีนักท่องเที่ยวและผู้โดยสารเพิ่มขึ้น เรือที่ให้บริการมีขนาดใหญ่และจำนวนเรือเพิ่มขึ้น ทำให้ช่วงฤดูท่องเที่ยวที่ท่าเรือเจ้าฟ้าจะมีนักท่องเที่ยวและชาวบ้านที่อาศัยอยู่ที่เกาะพีพีมีความแออัดและไม่ปลอดภัยเนื่องจากเป็นท่าเทียบเรือขนาดเล็ก จังหวัดและผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวขอให้กรมเจ้าท่าช่วยสำรวจและออกแบบท่าเทียบเรือโดยสารและท่องเที่ยว เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการขนส่งทางน้ำชายฝั่งทะเลในพื้นที่จังหวัดกระบี่ให้มีโครงสร้างขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม เพียงพอและมาตรฐาน สำหรับบริการประชาชนและนักท่องเที่ยวที่สัญจรไปมาระหว่างจังหวัดกระบี่ ซึ่งมีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเกาะและจังหวัดใกล้เคียงสามารถเดินทางขนส่งโดยสารได้โดยสะดวก ปลอดภัย เสริมสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ดีขึ้น การคมนาคมติดต่อระหว่างกันรวดเร็วขึ้น ผู้ประกอบการมีรายได้เพิ่มขึ้นและเป็นการนำเงินตราจากต่างประเทศจากนักท่องเที่ยวอีกทางหนึ่งด้วย

กรมเจ้าท่าได้ศึกษาและหาพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับการก่อสร้างท่าเทียบเรือโดยสารท่องเที่ยว ปากคลองจฬาด บริเวณ หมู่ที่ 7 บ้านคลองหิน ตำบลไสไทย อำเภอเมือง ค่าก่อสร้างเป็นเงิน 144,448,763 บาท เริ่มก่อสร้างขึ้นเมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2543 แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2544 ได้ส่งมอบให้กรมธนารักษ์ เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2545 และให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่เป็นผู้ดูแล โดยเปิดทำการเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2546 เป็นต้นมา โดยมีเรือของบริษัทต่าง ๆ มาให้บริการ ได้แก่ บริษัท พีพี แฟมิลี่ จำกัด, บริษัทอันดามัน เวฟ มาสเตอร์ จำกัด, บริษัทลันตา ชูปเปอร์ คอนคอร์ด์ จำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ชาวเกาะบริการ บริษัท พีพี ชูกิจ ทองเกิด จำกัด ซึ่งจะมามีเรือมาบริการรับส่งผู้โดยสารจากท่าเทียบเรือโดยสารท่องเที่ยวปากคลองจฬาด - เกาะพีพี มีจำนวน 5 เที่ยวต่อวัน (องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่, ออนไลน์, 2553)

ขนาดของท่าเทียบเรือโดยสารและท่องเที่ยวปากคลองจฬาดเกาะพีพี

ท่าเทียบเรือกว้าง 12 เมตร ยาว 51 เมตร

สะพานเชื่อมฝั่งท่าเทียบเรือ กว้าง 3 เมตร ยาว 144 เมตร

อาคารเอนกประสงค์, ถนน, ลานจอดรถยนต์ปั๊มยาม, สวนหย่อม, และระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ

2. การบริหารจัดการท่าเทียบเรือ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่, ออนไลน์, 2553) การจัดการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ได้เช่าท่าเทียบเรือแห่งนี้มาจากกรมธนารักษ์โดยผลประโยชน์ที่ได้รับจากการบริหารจัดการจะต้องถูกหัก 50% ของรายได้ก่อนหักค่าใช้จ่ายแบ่งให้ กรมธนารักษ์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ โดยฝ่ายนิติการและพาณิชย์เป็นผู้รับผิดชอบงานการจัดการท่าเทียบเรือฯ และการจัดจ้างผู้จัดการท่าเทียบเรือฯ ตามสัญญาจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

การบริหารจัดการภายในท่าเทียบเรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

1. บริหารจัดการท่าเทียบเรือโดยสาร - ท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยสามารถใช้งานได้อย่างปกติ
2. ดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ที่ใช้ในภารกิจของท่าเทียบเรือโดยสาร - ท่องเที่ยวทั้งหมด
3. ควบคุม กำกับ การเข้า - ออกของเรือทุกชนิด ตลอดจนพนักงานของผู้ประกอบการและผู้เช่าพื้นที่ของท่าเทียบเรือ
4. จัดวางระบบรักษาความปลอดภัย และความสงบเรียบร้อยทั้งตามระเบียบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
6. นำเงินส่งค่าธรรมเนียมจอดเรือตามระเบียบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่
7. วางแผนและบริหารจัดการด้านรายรับและรายจ่าย เพื่อเสริมสภาพคล่องของกิจการท่าเทียบเรือฯ
8. ให้ผู้รับจ้างทำรายงานปริมาณงานที่ปฏิบัติของแต่ละเดือน เพื่อให้ผู้ว่าจ้างตรวจสอบการให้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ในการศึกษา

ประวัติจังหวัดกระบี่

สำนักงานจังหวัดกระบี่ กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสาร จังหวัดกระบี่ (2552) จังหวัดกระบี่ ตั้งขึ้นในปลายรัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ในอดีตเป็นเพียงแขวงหนึ่งอยู่ในอำนาจการปกครองและบังคับบัญชาของเมืองนครศรีธรรมราช เรียกว่า “แขวงเมืองปกาสัย” พระยาผู้ครองเมืองนครศรีธรรมราชให้ปลัดมาตั้งค่ายทำพะเนียดจับช้างของห้องที่ตำบลปกาสัยและได้มีราษฎร

จากเมืองนครศรีธรรมราช อพยพมาตั้งหลักแหล่งทำมาหากินเพิ่มมากขึ้น พระปลัดไคยกคำบล
ปกาสัยขึ้นเป็น “แขวงเมืองปกาสัย” ขึ้นต่อเมืองนครศรีธรรมราช

ประมาณปี พ.ศ. 2415 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้ทรงพระ
กรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะขึ้นเป็นเมืองปกาสัย และทรงพระราชทานนามว่า “เมืองกระบี่”
เมื่อได้ประกาศตั้งขึ้นเป็นเมืองแล้วโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งที่ทำการอยู่ที่ตำบลกระบี่ใหญ่ (บ้านตลาดเก่า)
ในท้องที่อำเภอเมืองกระบี่ปัจจุบัน มีหลวงเทพเสนาเป็นเจ้าเมืองกระบี่คนแรก ต่อมาในปี
พ.ศ. 2418 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้แยกเมืองกระบี่ออกจากการปกครองของเมือง
นครศรีธรรมราช เป็นเมืองจัตวาขึ้นตรงต่อกรุงเทพฯ และในปี 2443 สมัยพระขรรค์ไชยชาญ
(คอซิมบี๊ ณ ระนอง) เป็นสมุหเทศาภิบาลมณฑลภูเก็ต ได้พิจารณาเห็นว่าศาลากลางจังหวัดที่บ้าน
ตลาดเก่านั้นไม่สะดวกต่อการคมนาคม เพราะสมัยนั้นต้องอาศัยเรือเป็นพาหนะ จึงได้ย้ายที่ตั้งเมือง
ไปอยู่ตำบลปากน้ำ ซึ่งอยู่ใกล้ปากอ่าวเป็นร่องน้ำลึกเรือใหญ่สามารถเข้าเทียบท่าได้สะดวกทำให้
เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจนถึงปัจจุบันนี้

ความหมายของคำว่า “กระบี่” มีตำนานเล่าสืบต่อกันมาว่า ชาวบ้าน ได้ขุดพบมีดดาบ
โบราณใหญ่เล่มหนึ่ง นำมามอบให้กับเจ้าเมืองกระบี่ และต่อมาไม่นานก็ขุดพบมีดดาบโบราณเล็ก
อีกเล่มหนึ่ง รูปร่างคล้ายกับมีดดาบโบราณเล่มใหญ่ จึงนำมามอบให้กับเจ้าเมืองกระบี่เช่นกัน
เจ้าเมืองกระบี่เห็นว่าเป็นดาบโบราณสมควรเก็บไว้เป็นดาบคู่บ้านคู่เมือง เพื่อเป็นสิริมงคล
แต่ขณะนั้นยังสร้างเมืองไม่เสร็จจึงได้นำดาบไปเก็บไว้ในถ้ำเขาขนานน้ำหน้าเมืองโดยวางไขว้กัน
ซึ่งลักษณะการวางทำให้เป็นสัญลักษณ์ของตราประจำเมือง คือ ดาบไขว้ทาบบนภูเขาขนานน้ำ
และบ้านที่ขุดพบดาบใหญ่ได้ตั้งชื่อว่า “บ้านกระบี่ใหญ่” บ้านที่ขุดพบดาบเล็กได้ตั้งชื่อ “บ้านกระบี่
น้อย” แต่มีอีกตำนานหนึ่งสันนิษฐานว่าคำว่า “กระบี่” อาจเรียกชื่อตามพันธุ์ไม้ชนิด หนึ่งที่มียางใน
ท้องถิ่น คือต้น “หลุมพี” เรียกชื่อว่า “บ้านหลุมพี” มีชาวมลายูและชาวจีนที่เข้ามาค้าขายได้เรียก
เพี้ยนเป็น “กะ - ลู - บี” หรือ “คอ โลบี” ต่อมาได้ปรับเป็นสำเนียงไทยว่า “กระบี่”



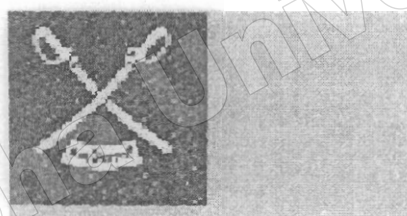
ภาพที่ 1 ตราประจำจังหวัดรูปกระบี่ไขว้ เบื้องหลังมีภูเขาขนานและทะเล

กระบี่ไขว้ หมายถึง ดาบ โบราณซึ่งครั้งหนึ่ง มีผู้ค้นพบในท้องที่จังหวัด
 ภูเขา คือ เทือกเขาพนมเบญจาที่สูงสุดในแถบนี้ไว้เมฆปกคลุมตลอดเวลา และกั้นเขต
 แดนกับจังหวัดอื่น

ทะเล คือ ชายอาณาเขตอีกด้านหนึ่งซึ่งติดต่อกับมหาสมุทรอินเดีย
 คำขวัญประจำจังหวัดกระบี่
 “กระบี่เมืองน่าอยู่ ผู้คนน่ารัก”



ภาพที่ 2 ต้นไม้และดอกไม้ประจำจังหวัด “ทุ่งฟ้า”



ภาพที่ 3 ธงประจำจังหวัดกระบี่

ที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดกระบี่ตั้งอยู่ทางด้านฝั่งทะเลตะวันตกของภาคใต้ติดกับทะเลอันดามัน อยู่ห่างจาก
 กรุงเทพฯ ไปตามทางหลวงแผ่นดินประมาณ 814 กิโลเมตร มีพื้นที่ ทั้งหมด 4,708.512 ตาราง
 กิโลเมตร หรือประมาณ 2,942,820 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	จดจังหวัดพังงาและจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ทิศใต้	จดจังหวัดตรังและทะเลอันดามัน
ทิศตะวันออก	จดจังหวัดนครศรีธรรมราชและจังหวัดตรัง
ทิศตะวันตก	จดจังหวัดพังงาและทะเลอันดามัน

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปของจังหวัดกระบี่ทางตอนเหนือประกอบด้วย เทือกเขายาวทอดตัวไปในแนวเหนือใต้สลับกับสภาพพื้นที่แบบลูกคลื่นลอนลาด และลดชัน มีที่ราบชายฝั่งทะเลทางด้านตะวันตก บริเวณทางตอนใต้มีสภาพภูมิประเทศเป็นภูเขากระจัดกระจายสลับกับพื้นที่แบบลูกคลื่น ส่วนบริเวณทางตอนใต้สุด และตะวันตกเฉียงใต้ มีภาพพื้นที่ที่เป็นแบบลูกคลื่นลอนลาดจนถึงค่อนข้างราบเรียบ และมีภูเขาสูง ๆ ต่ำ ๆ สลับกันไป บริเวณด้านตะวันตกมีลักษณะเป็นชายฝั่งติดกับทะเลอันดามัน ยาวประมาณ 160 กิโลเมตร ประกอบด้วยหมู่เกาะน้อยใหญ่ ประมาณ 154 เกาะ แต่เป็นเกาะที่มีประชากรอาศัยอยู่เพียง 13 เกาะ เกาะที่สำคัญได้แก่ เกาะลันตา เป็นที่ตั้งของอำเภอเกาะลันตา และเกาะพีพี ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอเมือง เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามติดอันดับของโลก

ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดกระบี่มีภูมิอากาศแบบมรสุมในเขตร้อน และได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้มีฝนตกชุกตลอดปีและมีเพียง 2 ฤดู

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคมไปจนถึงเดือนเมษายน

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมไปจนถึงเดือนธันวาคม

จากการที่มีลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมในเขตร้อน อุณหภูมิในแต่ละฤดูกาลจึงไม่แตกต่างกันมากนัก คือ อยู่ระหว่าง 17.9 - 39.1 องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำฝนโดยเฉลี่ยอยู่ในช่วงประมาณ 2,069.8 - 2,263.1 มิลลิเมตรต่อปี

การปกครองและประชากร

จังหวัดกระบี่ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 8 อำเภอ รวม 51 ตำบล 389 หมู่บ้าน โดยมีอำเภอต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ อำเภอเมืองกระบี่ อำเภอเกาะลันตา อำเภอเขาพนม อำเภอคลองท่อม อำเภอปลายพระยา อำเภอลำทับอำเภอเหนือคลอง และอำเภออ่าวลึก

การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลเมือง 1 แห่ง เทศบาลตำบล 9 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 51 แห่ง

สถิติกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พบว่าในปี 2551 จังหวัดกระบี่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 418,705 คน เป็นชาย 209,827 คน และหญิง 208,878 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2551) โดยความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ยทั้งจังหวัดประมาณ 88.93 คน/ตารางกิโลเมตร

ทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรดินและการใช้ดิน

สภาพทรัพยากรดินของจังหวัดกระบี่ประกอบด้วยกลุ่มชุดดิน 21 กลุ่ม ลักษณะดินจะแตกต่างกันตามธรณีสัณฐานและวัตถุดิบกำเนิดดิน ผืนดินที่ใช้เพาะปลูกเป็นดินเหนียวและดินร่วนระบายน้ำได้ดี ใช้ในการเกษตรกรรม พืชเศรษฐกิจที่สำคัญจากข้อมูลพื้นที่ปลูกพืชเศรษฐกิจของสำนักงานเกษตรจังหวัดกระบี่ ปี 2549 คือ ยางพารา เป็นพืชที่ปลูกมากที่สุด ประมาณ 938,627 ไร่ ปาล์มน้ำมันเป็นพืชเศรษฐกิจอันดับ 2 จังหวัดกระบี่เป็นแหล่งปลูกปาล์มที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ โดยมีพื้นที่เพาะปลูกประมาณ 949,893 ไร่ กาแฟเป็นพืชเศรษฐกิจรอง มีพื้นที่ปลูก 22,769 ไร่ ปัญหาที่สำคัญคือ ความต้องการเพื่อการเกษตรเพิ่มขึ้น แต่ไม่สามารถขยายได้ เนื่องจากต้องรักษาพื้นที่ป่าไม้ไว้เพื่อรักษาสมดุลทางธรรมชาติ การใช้พื้นที่มีอยู่เพื่อการผลิตโดยขาดการบำรุงรักษาและการอนุรักษ์ จึงก่อให้เกิดความเสื่อมโทรม โดยเฉพาะความเสื่อมโทรมจากการชะล้างพังทลายของดิน

ทรัพยากรป่าไม้

ป่าไม้ สภาพป่าไม้ส่วนใหญ่เป็นป่าดิบชื้นและป่าเบญจพรรณ พันธุ์ไม้ที่สำคัญของจังหวัดกระบี่ ได้แก่ ตะเคียนทอง กันเกรา หลุมพอ ยางนา เคี่ยม พะยอม จังหวัดกระบี่ได้มีการประกาศตามกฎกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2515 เป็นเขตป่าสงวนแห่งชาติ (Natural Forest Reserved) จำนวน 45 ป่า เนื้อที่ 1,415,952 ไร่ แบ่งพื้นที่ป่าเป็น 5 ประเภท คือ ป่าไม้ถาวรตามมติคณะรัฐมนตรีและป่าไม้ตามพระราชบัญญัติป่าไม้ พ.ศ. 2484 ป่าสงวนแห่งชาติ อุทยานแห่งชาติ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า เขตห้ามล่าสัตว์ป่า และป่าชายเลน สำหรับพื้นที่ป่าอนุรักษ์ในจังหวัดกระบี่ ได้แก่

1. พื้นที่อุทยานแห่งชาติ (Natural Park) จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ อุทยานแห่งชาติเขาพนมเบญจา อุทยานแห่งชาติธารโบกขรณี อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะลันตา และอุทยานแห่งชาติหาดนพรัตน์ธารา - หมู่เกาะพีพี เนื้อที่รวม 422,512 - 0-68 ไร่
2. พื้นที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า (Wildlife Sanctuary) จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าคลองพระยา และเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาประ - บางคราม เนื้อที่ 235,676 ไร่
3. พื้นที่เขตห้ามล่าสัตว์ป่า (Non - Hunting Area) จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ เขตห้ามล่าสัตว์ป่า ป่าทุ่งทะเล เนื้อที่ 3,066 ไร่

ในภาพรวมของจังหวัดกระบี่ มีพื้นที่ป่าไม้จากการสำรวจของกรมป่าไม้ ปี 2546 ประมาณ 855,325 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 23.98 ของพื้นที่จังหวัด ปัญหาด้านป่าไม้ที่สำคัญ คือ การบุกรุกแผ้วถางป่าเพื่อปลูกพืชเศรษฐกิจในพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ เขตพื้นที่อุทยานแห่งชาติซึ่งเป็นต้นน้ำ พื้นที่ป่าที่ถูกบุกรุกเฉลี่ยระหว่าง 2,000 - 2,500 ไร่

ภูเขา จังหวัดกระบี่มีภูเขาน้อยใหญ่จำนวนมาก มีลักษณะสลับซับซ้อนจำนวนมากประมาณ 257 ภูเขา ส่วนมากจะเป็นเขาหินปูน โขงถ้ำ หินงอกหินย้อยสวยงาม ถ้ำที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ถ้ำลอด ถ้ำผีหัวโต เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ยอดเขาพนมเบญจาอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเขาพนม เป็นแหล่งกำเนิดต้นน้ำลำธารของจังหวัดกระบี่ ได้แก่ คลองกระบี่ใหญ่ คลองกระบี่น้อย คลองปลาซึบ

สัตว์ป่า ในเขตพื้นที่รักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาประ - บางคราม ปัจจุบันมีการสำรวจพบ ค่างแว่นค้ำถึนได้ ค่างดำ ลิงกัง ลิงเสนชนิดธรรมดา พญากระรอกเหลือง กระรอกสามสี หม่าใน หมี่หมา อีเห็นหน้าขาว หมี่ขอ เสือไฟ เก้ง กระจง เลียงผา กระจงควาย แมวลายหินอ่อน และอีเห็นน้ำ นอกจากนั้นยังมีสัตว์จำนวนมาก ประมาณ 308 ชนิด อื่น ๆ ของประเทศไทย นกที่สำคัญและค้นพบ คือ นกแก้วเร็วท้องดำ (Gurney's Pitta, Pitta gurneyi) มีเฉพาะในจังหวัดกระบี่ เท่านั้น

ทรัพยากรน้ำ

แหล่งน้ำดิบ (Surface Water) แหล่งน้ำตามธรรมชาติในจังหวัดกระบี่ ประกอบด้วย แม่น้ำลำคลองและธารน้ำเล็ก ๆ มากมาย มีระบบระบายน้ำตามธรรมชาติเป็นแบบ Dendritic Pattern เป็นส่วนใหญ่ คือ ลักษณะของลำน้ำจะไหลลงสู่ลำน้ำใหญ่เป็นรูปแบบขนนก ลำน้ำส่วนใหญ่ในจังหวัดกระบี่ มีลักษณะคดเคี้ยว ระยะทางยาว มีทั้งที่ไหลจากเทือกเขาไปทางทิศเหนือสู่อ่าวไทยที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี และไหลลงสู่ทิศใต้ออกทะเลอ่าวสุมาตราอินเดีย ลำน้ำที่สำคัญในพื้นที่จังหวัดกระบี่ ได้แก่ ปากแม่น้ำกระบี่ คลองหินปูน คลองกระบี่ใหญ่ คลองกระบี่น้อย คลองท่อม คลองปลาซึบ ปัญหาในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในภาพรวม คือ ขาดแคลนแหล่งกักเก็บน้ำปริมาณน้ำในฤดูแล้งมีปริมาณลดน้อยลงป่าไม้ ต้นน้ำถูกบุกรุกทำลาย มีการชะล้างหน้าดิน

แหล่งน้ำบาดาล (Aquifer) แหล่งน้ำบาดาลในจังหวัดกระบี่ แบ่งเป็น 3 ประเภทใหญ่ ตามลักษณะของชั้นหินที่กักเก็บความลึกของชั้นน้ำบาดาล โดยเฉลี่ย 10 - 50 เมตร แหล่งน้ำบาดาลแบ่งเป็นประเภทดังนี้

1. แหล่งน้ำบาดาลชนิดตะกอนร่อน (Uncemented Aquifer) ได้แก่ น้ำบาดาลที่พบในชั้นตะกอนที่ยังไม่แข็งตัวเป็นหิน โดยจะถูกเก็บอยู่ในช่องว่างระหว่างเม็ดตะกอน อาทิ กรวด ทราย ดินเหนียว ซึ่งส่วนใหญ่เป็นตะกอนน้ำ เช่น บริเวณที่ราบลุ่มน้ำหลาก บริเวณสันทรายชายหาด แหล่งที่พบได้แก่ บริเวณตำบลคลองประสงค์ อำเภอเมือง ตำบลคลังชัน อำเภอเหนือคลอง ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา คุณภาพน้ำดีถึงปานกลาง บริเวณใกล้ทะเลจะมีคุณภาพปานกลางถึงรสกร่อยและเค็ม

2. แหล่งน้ำบาดาลชนิดกึ่งอ่อนกึ่งแข็ง (Semi - Emolliate Aquifer) ได้แก่ ชั้นน้ำบาดาลที่พบใน หินชุดกระบี่ ประกอบด้วยหินดินดาน หินทรายและหินทรายแป้ง น้ำบาดาลถูกเก็บอยู่ในรอยแตก รอยแยกรอยเลื่อน แหล่งที่พบอยู่ในบริเวณอำเภอเมือง อำเภออ่าวลึก อำเภอเขาพนม คุณภาพน้ำดีถึงปานกลาง

3. แหล่งน้ำบาดาลชนิดชั้นหินแข็ง (Consolidate Aquifers) ได้แก่ น้ำบาดาลที่พบในแหล่งที่เป็นหินชั้น (Sedimentary Rocks) หินชั้นกึ่งหินแปร (Meto - Sedimentary Rocks) หินอัคนี (Igneous Rocks) แหล่งที่พบ ได้แก่ บริเวณทิศตะวันออกของอำเภอลำทับ อำเภอลงท่อม อำเภอเขาพนม และบริเวณตอนกลางอำเภอ อ่าวลึก คุณภาพน้ำค่อนข้างดีถึงปานกลาง แต่มักจะมีความกระด้างและปริมาณธาตุเหล็กสูง

ปัญหาของกรบริหารจัดการน้ำบาดาล ได้แก่ การลักลอบขุดเจาะน้ำบาดาล และนำน้ำใต้ดินมาใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตให้ถูกต้องและสูบน้ำมาใช้เกินกว่าปริมาณทดแทน ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อสมดุล ของการใช้น้ำ ทำให้เกิดการทรุดตัวของแผ่นดินและการปนเปื้อนของสิ่งสกปรกในชั้นน้ำใต้ดิน

ทรัพยากรแร่

เนื่องจากสภาพภูมิประเทศและสัณฐานของธรณีวิทยา ซึ่งมีเทือกเขาหินปูนทอดตัวเป็นแนวยาวไป ในแนวเหนือใต้ตัดขวางพื้นที่ตลอด จนมีแนวสายแร่ต่อเนื่องจากจังหวัดพังงาและภูเก็ต จึงทำให้จังหวัดกระบี่ มีแร่ที่สำคัญหลายชนิด คือ ถิกไนต์ ดินบุก วิลเฟรม แบไรท์ แทนตาไลท์ ลัมไบท์ ฟอสเฟต ตะกั่ว เหล็ก หินอ่อน ถ่านหิน เป็นต้น จากการสำรวจของกรมทรัพยากรธรณีพบว่า ยังมีปริมาณมากสำหรับเหมืองถิกไนต์ ที่ตำบลคลองขนาน อำเภอเหนือคลอง จากการสำรวจมีแหล่งถิกไนต์ประมาณ 12 ลานต้น สามารถทำเหมืองได้ 8.7 ลานต้น และยังมีแหล่งอื่นกระจายในเขตอำเภอเมือง อำเภอลงท่อม อำเภออ่าวลึก อำเภอเขาพนม คาดว่ามีปริมาณถิกไนต์จำนวน 100 ลานต้น สำหรับการผลิตแร่ที่เป็นอุตสาหกรรมทำรายได้ให้แก่จังหวัด คือ การทำเหมืองหินปูน (หินอุตสาหกรรมชนิดก่อสร้าง)

ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

จังหวัดกระบี่มีทรัพยากรทางทะเลที่สวยงามมาก มีชายฝั่งติดกับทะเลอันดามันยาวประมาณ 160 กิโลเมตร หมู่เกาะน้อยใหญ่ ประมาณ 154 เกาะ เกาะที่มีความสวยงามเป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ทางทะเลได้แก่ หมู่เกาะพีพี เกาะห้อง เกาะศรีบอยา เกาะรอก เป็นต้น

1. ป่าชายเลน ป่าชายเลนของจังหวัดกระบี่ เกิดขึ้นตามแนวชายฝั่งทะเลบริเวณหาด โคลน และที่ราบใกล้ปากแม่น้ำ บริเวณที่สำคัญ ได้แก่ บริเวณปากแม่น้ำกระบี่ ถ้ำลอด และเกาะห้อง พื้นที่ป่าชายเลนในท้องที่จังหวัดกระบี่ สำรวจเมื่อปี พ.ศ. 2545 มีเนื้อที่ประมาณ 218,250 ไร่ ปัญหา

ที่สำคัญ คือ พื้นที่ป่าชายเลนของจังหวัดกระบี่ ได้ถูกบุกรุกทำลายเพื่อปลูกสิ่งก่อสร้าง และมีบางส่วนถูกเปลี่ยนสภาพไปใช้ประโยชน์อื่น ๆ เช่น การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่ง โดยเฉพาะการเลี้ยงกุ้ง

2. ปะการัง จังหวัดกระบี่มีแนวปะการังส่วนใหญ่กระจายอยู่ตามเกาะต่าง ๆ มีแนวปะการังเพียงส่วนน้อยที่ก่อตัวได้ตามชายฝั่งถึงแผ่นดินใหญ่รวมพื้นที่ของปะการังจังหวัดประมาณ 13.53 ตารางกิโลเมตร แนวปะการังที่อยู่ตามเกาะต่าง ๆ ส่วนใหญ่มีสภาพสมบูรณ์ปานกลาง แนวปะการังของจังหวัดกระบี่ ส่วนใหญ่อยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติหาดนพรัตน์ธารา - หมู่เกาะพีพี และอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะลันตามีการใช้ประโยชน์จากแนวปะการังสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยวทางทะเลในการดำน้ำแบบน้ำลึกและน้ำตื้น บริเวณที่ปะการังถูกทำลาย ได้แก่ บริเวณรอบเกาะพีพีค่อน และบริเวณหมู่เกาะพีพี มายังชายฝั่ง

3. หญ้าทะเล แหล่งหญ้าทะเลบริเวณชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่บริเวณบ้านท่าเลน บ้านเต่าถ่าน บ้านเขาทองใต้ บ้านหลุมถ่าน อ่าวนาง ของอำเภอเมือง และบริเวณเกาะจำ เกาะศรีบอยา เกาะแล้ง เกาะค้อ ของอำเภอเหนือคลอง พบได้ว่าจังหวัดกระบี่มีสภาพพื้นที่ในท้องทะเลที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโตของหญ้าทะเลที่สำคัญมาก สุ่มพบชนิดพันธุ์ของหญ้าทะเลมากที่สุดในประเทศไทย จำนวน 8 ชนิด ชนิดที่พบมากที่สุดคือ *Halophila Ovalis* ซึ่งเป็นแหล่งของหอยชักตีน หอยแครงและอาหารของพะยูนอีกด้วย สาเหตุของความเสื่อมโทรมของหญ้าทะเลได้แก่ การทำประมงในแหล่งหญ้าทะเล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้เครื่องมือ อวนรุน อวนลาก กิจกรรมที่ทำให้คุณภาพน้ำชายฝั่งเสื่อมโทรม ได้แก่การพัฒนาโครงการหรือกิจกรรมชายฝั่ง เช่น การทำเหมืองแร่ การถมทะเล การขุดลอกร่องน้ำ การทำนาเกลือ ส่งผลให้น้ำทะเลมีปริมาณตะกอนสูง มีผลกระทบต่อ การเจริญเติบโตของหญ้าทะเล

4. สัตว์ทะเลหายาก มีรายงานการพบโลมาและวาฬในบริเวณทะเลฝั่งอันดามัน ใกล้หมู่เกาะพีพี พะยูน (Dugong) พบบริเวณหมู่เกาะศรีบอยา เกาะจำ

ความหลากหลายทางชีวภาพ

จังหวัดกระบี่มีบริเวณพื้นที่ชุ่มน้ำปากแม่น้ำกระบี่ เป็นพื้นที่ชุ่มน้ำที่สำคัญระหว่างประเทศ (Ramsar Site) ของโลก ลำดับที่ 1,100 มีลำคลองหลายสายไหลลงสู่ทะเล ปกคลุมไปด้วยป่าชายเลนเนื้อที่ประมาณ 102.12 ตารางกิโลเมตร หาดเลนเนื้อที่ประมาณ 12 กิโลเมตร หาดเลนระหว่างปากแม่น้ำกระบี่กับคลองยวน มีขนาดประมาณ 5,812.5 ไร่ บริเวณป่าชายเลนในเขตพื้นที่ปากแม่น้ำกระบี่มีไม้ป่าโกงกางขึ้นอยู่ค่อนข้างหนา มีเนื้อที่เป็น 31% ของพื้นที่ป่าชายเลนทั้งหมดในจังหวัดกระบี่ หรือ 5% ของประเทศไทย บริเวณปากแม่น้ำกระบี่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยสัตว์น้ำพันธุ์ปลาพบอย่างน้อย 50 ชนิด เป็นปลาเศรษฐกิจ หาดเลนปากแม่น้ำกระบี่เป็นแหล่งนกอพยพที่

สำคัญของประเทศ นกบางชนิดเป็นนกที่ใกล้จะสูญพันธุ์ พบนกอพยพ 10, ชนิด นกชายเลน 139 ชนิด และนกประจำถิ่น 137 ชนิด บริเวณรอบเกาะศรีบอยา เป็นแหล่งอาศัยของพะยูน โลมา เต่าทะเล จำนวนชนิดพันธุ์หญ้าทะเล มีจำนวน 90% ของชนิดพันธุ์หญ้าทะเลที่พบในประเทศไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นัยนา คำกันศิลป์ (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อราคาและการบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายประเภทเรือสำราญ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อราคาและการบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายประเภทเรือสำราญ และเพื่อศึกษาประเภทของสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่เป็นปัจจัยในการตัดสินใจซื้อบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายประเภทเรือสำราญมุ่งสร้างความเข้าใจและทราบปัญหาสามารถนำไปวางแผนการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 200 คน

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจมากในเรื่องของทักษะของพนักงาน ความมีอัธยาศัย ความเพียงพอของพนักงาน รวมทั้งรายการอาหาร และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องสภาพห้องอาหาร ความสะอาดของตัวเรือ สิ่งอำนวยความสะดวกในเรือ สภาพห้องพัก ความปลอดภัยในเรือ กิจกรรมสันทนาการบนเรือ กิจกรรมเสริมและความเหมาะสมของราคา การบริการที่ได้รับ โดยส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะจากนักท่องเที่ยวว่าควรปรับปรุงด้านห้องพักมากที่สุด

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขง มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขงให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 100 คน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขงอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความชำนาญของกัปตันเดินเรือประสบการณ์ที่ได้รับตลอดระยะเวลาการเดินทางโดยเรือ พิธีการตรวจคนเข้าเมืองและด่านศุลกากรในประเทศไทย เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมาก ส่วนสิ่งที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจค่อนข้างน้อยได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำ การกำจัดขยะที่ไม่เหมาะสม และพิธีการตรวจคนเข้าเมืองของประเทศจีนและ สปป.ลาว

มธุวรรณ พลวัน (2546) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดการด้านการท่องเที่ยวกรณีศึกษา ตลาดน้ำท่าคา ตำบลท่าคา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์เพื่อ

ศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการด้านการท่องเที่ยวของ ตลาดน้ำท่าคา ตำบลท่าคา ตำบลท่าคา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม รวมถึงข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การจัดการด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำให้แก่ผู้เกี่ยวข้องในการท่องเที่ยว โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 215 คน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการด้านการท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากต่อการจัดการด้านการท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านคุณลักษณะทางกายภาพ 2 เรื่อง คือ สภาพแวดล้อมทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยว และความสวยงามและความน่าสนใจอันเป็นเอกลักษณ์ เฉพาะท้องถิ่น

ไพบุลย์ กุ่มคำ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัด กิจกรรมนันทนาการที่มีคฤหบดีจัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มีคฤหบดีจัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวที่ไปเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ 20,000 บาท และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ เอกชน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มีคฤหบดีจัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับกลาง ส่วนด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับน้อย นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มีคฤหบดีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปทุมพงษ์ ก้อสตาร์ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย บริเวณเกาะเสม็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย บริเวณเกาะเสม็ด ในด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านบริการจัดการด้านบุคลากร และด้านกิจกรรม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยเกาะเสม็ด จำนวน 400 คน

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี เป็นนักเรียนนักศึกษา มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท นักท่องเที่ยวมีความต้องการด้านสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ต้องการสถานที่มีความสวยงาม ส่วนด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการจัดการ ด้านบุคลากร และด้านกิจกรรมนักท่องเที่ยวมีความต้องการอยู่ในระดับมากในทุก ๆ ประเด็น นักท่องเที่ยวมี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกิจกรรม ในทุก ๆ ประเด็น ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ จำนวนและความสะอาดของห้องน้ำ จำนวนที่รองรับขยะ ราคาค่าบริการและส่วนลด ปัญหาที่นักท่องเที่ยวพบว่ามีปัญหาระดับมาก ได้แก่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการจัดการทุก ๆ ประเด็น และด้านสถานที่ ได้แก่ ความสกปรกและขาดความปลอดภัย ส่วนด้านอื่น ๆ นักท่องเที่ยวพบว่าเป็นปัญหาน้อย นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยกเว้นความพึงพอใจและปัญหา ด้านกิจกรรม เพศต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

กิตติ ปัทมเสรี (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณหมู่เกาะช้าง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณหมู่เกาะช้าง จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณหมู่เกาะช้าง จังหวัดตราด ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวบริเวณหมู่เกาะช้าง จำนวน 400 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 41 ปีถึง 50 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสและมีการศึกษาในระดับปริญญาโท กลุ่มตัวอย่างส่วนมากประกอบอาชีพอิสระ มีรายได้อยู่ระหว่าง 80,001 ถึง 90,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณหมู่เกาะช้าง จังหวัดตราด อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศระดับการศึกษา อาชีพ และถิ่นที่อยู่ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพืชรักษ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพืชรักษ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยว จำนวน 400 คน

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวพืชรักษ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีอายุระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนิดา วันชัย (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ โฮมสเตย์ร้อยสาย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากเป็นผู้หญิง มีสถานภาพโสด อาชีพนักศึกษา และมีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยววิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยพบว่า มีระดับความพึงพอใจมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการ ด้านการบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและด้านการคมนาคมเข้าถึงที่พัก ปัจจัยพื้นฐาน ด้านเพศ และสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ปัจจัยพื้นฐาน ด้านประสบการณ์การท่องเที่ยวในรูปแบบโฮสเทล อาชีพ รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดย นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์การเดินทางท่องเที่ยวในรูปแบบโฮสเทล มาก่อน มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวที่ไม่เคยมีประสบการณ์การเดินทางท่องเที่ยวในรูปแบบ โฮสเทลมาก่อน อาชีพนักศึกษามีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ และผู้มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาท ค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

มนตรี ปรากฏสูงเนิน (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณน้ำตกพลิวในอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 15 ปี ขึ้นไป ที่พักแรมในพื้นที่อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จำนวน 178 ตัวอย่าง

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวให้ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในการทดสอบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว ด้วยวิธีไคกำลังสอง (Chi - Square Test) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ปัจจัยที่นำมาทดสอบได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ภูมิสำเนา ประเภทและขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยว ลักษณะการพักแรม พบว่า มีเพียงปัจจัย

ด้านรายได้ และลักษณะการพักแรมของนักท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

วชิรกร คุณใจดี (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อสวนสัตว์เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ สภาพปัญหา และข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนา โดยศึกษาจากจำนวนประชาชนที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ จำนวน 400 ราย

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 10 - 20 ปี มีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นนักเรียน นักศึกษา ส่วนใหญ่ยังไม่มีรายได้ และมีภูมิลำเนาอยู่ภาคเหนือเป็นส่วนใหญ่ ในส่วนลักษณะการมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางมาพร้อมทั้งครอบครัว โดยใช้รถยนต์ส่วนตัวและได้เดินทางมาเที่ยวครั้งแรกเวลาที่ใช้ในการเที่ยวชมประมาณ 3 ชั่วโมง หากพิจารณาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนสัตว์เชียงใหม่ ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและแนะนำลักษณะทางกายภาพ แล้วพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

พรพิมล ศรีธเรศ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพิพิธภัณฑิ์ไดโนเสาร์ ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาและเปรียบเทียบ เพศ อายุ และรายได้ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพิพิธภัณฑิ์ไดโนเสาร์ ในประเทศไทย ในด้านการจัดการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านความปลอดภัย โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 - 50 ปี มีสถานภาพโสด มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดการพิพิธภัณฑิ์ไดโนเสาร์ในระดับมาก ได้แก่ด้านการจัดการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านความปลอดภัย เมื่อเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวโดยจำแนกตามเพศ พบว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการพิพิธภัณฑิ์ไดโนเสาร์ในประเทศไทย แตกต่างกัน ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวโดยจำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการพิพิธภัณฑิ์ไดโนเสาร์ในประเทศไทย แตกต่างกันทุกด้านอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบนักท่งที่เกี่ยวข้องโดยจำแนกตามรายได้ พบว่า รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการพิพิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ในประเทศไทย แตกต่างกันในด้านบุคคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษา ค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นตาราง ดังนี้

1. ตารางที่ 1 สรุปตัวแปรอิสระจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ตารางที่ 2 สรุปตัวแปรตามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 1 สรุปตัวแปรอิสระจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้วิจัย	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	สถานภาพ
1. นัยนา คำกันศิลป์ (2545)		✓		✓	✓	✓
2. วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2546)						
3. มธุวรรณ พลวัน (2546)	✓	✓	✓	✓	✓	
4. กิตติ ปัทมเสรี (2549)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. ไพบุลย์ คุ้มคำ (2548)	✓	✓	✓	✓	✓	
6. ปฐมพงษ์ ก้อยสตาร์ (2548)	✓	✓	✓	✓	✓	
7. ปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ (2550)	✓	✓	✓	✓	✓	
8. พนิดา จันทชัย (2551)	✓	✓		✓	✓	✓
9. มนตรี ปรางสูงเนิน (2551)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10. วชิรกร คุณใจดี (2551)	✓	✓	✓	✓	✓	
11. พรพิมล ศิริธเรศ (2551)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
รวม	9	10	8	10	10	5

ตารางที่ 2 สรุปตัวแปรตามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้วิจัย	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการ	ด้านความปลอดภัย	ด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ
1. นัยนา คำกันศิลป์ (2545)	✓	✓	✓	
2. วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2546)	✓	✓		✓
3. มธุวรรณ พลวัน (2546)	✓	✓		✓
4. กิตติ ปัทมเสวี (2549)	✓	✓	✓	
5. ไพบุลย์ คุ้มคำ (2548)	✓	✓		✓
6. ปฐมพงษ์ ก้อยสตาร์ (2548)	✓	✓	✓	✓
7. ปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ (2550)	✓	✓		✓
8. พนิดา วันชัย (2551)	✓	✓		✓
9. มนตรี ปรางสูงเนิน (2551)	✓	✓	✓	
10. วชิรกร คุณใจดี (2551)	✓	✓		✓
11. พรพิมล ศรีธเรศ (2551)	✓	✓	✓	✓
รวม	11	11	5	8

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน และสถานภาพสมรส
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางปากคลองจฬาดงเคาะพีพี ซึ่งประกอบด้วย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานเดินเรือ ด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการเดินเรือและด้านความปลอดภัยภายในเรือและท่าเรือ โดยใช้แนวคิดของ แชพลิน (Chaplin, 1975 อ้างถึงใน ปิยะนุช สุจิต, 2550, หน้า 22 - 23) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการศึกษา

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางระหว่างฝั่งปากคลองจฬาสาดเกาะพีพี การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเรือโดยสารท่องเที่ยว รวมถึงการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการของเรือโดยสารท่องเที่ยว โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจฬาสาดเกาะพีพี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจฬาสาดเกาะพีพี จำนวน 389 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยการใช้สูตรของ คอแชรัน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ใช้ในกรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน แต่ทราบว่า มีจำนวนมาก และไม่ทราบค่าสัดส่วนประชากร โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญ .05 สำหรับการสุ่มตัวอย่างนั้น ได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกสบาย (Convenience Sampling)

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 0.05

z = ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ = 1.96

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{(1.96)^2}{4 (0.05)^2}$$

$$= 384.16$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด และคำถามแบบปลายเปิด โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้โดยสาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพรส ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 7 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว ลักษณะเป็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ จำนวน 22 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อผู้ให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว ในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นแบบคำถามแบบปลายเปิด ไม่จำกัดจำนวน ข้อ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย
 - 1) อาจารย์ ดร.หม่อมหลวง ปริญญา จรุงญโรจน์
 - 2) อาจารย์ ปัทมา จรุงญโรจน์ ณ อยุธา
 - 3) นายชนะ คำมี หัวหน้าสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 5 สาขากระบี่
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่าเรือหาดนพรัตน์ธารา จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha หากได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้ว มาเก็บข้อมูลกับตัวอย่างซึ่งได้แก่ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว ในเส้นทางท่าเรือโดยสารท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดเกาะพีพี โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง
2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ครบถ้วนของคำตอบที่ได้รับ หากแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืนตามจำนวนที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสาร ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจ โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency)
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสาร เป็นรายข้อและโดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานเดินเรือ ด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการเดินเรือ และด้านความปลอดภัยในเรือโดยสาร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, *S.D.*) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ระหว่างตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลกับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเรือโดยสารท่องเที่ยว ดังนี้
 - 3.1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ด้วยสถิติ *t* - test สำหรับตัวแปรต้นที่มี 2 กลุ่ม ที่มีระดับการวัดแบบกลุ่ม (Nominal Scale) คือ เพศ กับตัวแปรตามที่มีระดับการวัดแบบช่วง (Interval Scale) คือความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเรือโดยสารท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .05
 - 3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) สำหรับตัวแปรต้นที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยมีระดับการวัดแบบกลุ่ม (Nominal Scale) คือ สถานภาพสมรส และอาชีพ ส่วนระดับการวัดแบบอันดับ (Ordinal Scale) คือ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน กับตัวแปรตามที่มีระดับการวัดแบบช่วง (Interval Scale) คือความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเรือโดยสารท่องเที่ยว ที่ระดับนัยสำคัญ .05

3.3 กรณีผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post Hoc Comparisons) ด้วยวิธี LSD เพื่อตรวจสอบว่ากลุ่มตัวอย่างคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสาร โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ กำหนดช่วงของการวัด โดยใช้สูตรการหาอันตรภาคชั้น (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544, หน้า 25) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย

1.00 - 1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
3.41 - 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
4.21 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและสถานภาพสมรส เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเรือโดยสารท่องเที่ยว โดยเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวบริเวณท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี ดำเนินการในประเทศไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ จำนวน 389 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	205	52.70
หญิง	184	47.30
รวม	389	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	34	8.70
ระหว่าง 20 - 29 ปี	122	31.40
ระหว่าง 30 - 39 ปี	112	28.80
ระหว่าง 40 - 49 ปี	86	22.10
ระหว่าง 50 - 59 ปี	35	9.00
รวม	389	100.00
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	2	0.51
ประถมศึกษา	71	18.25
มัธยม และ ปวช.	86	22.25
อนุปริญญา/ ปวท./ ปวส.	113	29.04
ปริญญาตรี	111	28.53
ปริญญาโท และ สูงกว่า	6	1.54
อื่นๆ		
รวม	389	100.00
สถานภาพโสด	193	49.60
สมรส	172	44.20
หย่าร้าง	24	6.20
รวม	389	100.00
อาชีพ		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	73	18.76
รับจ้าง/ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	129	33.16
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	78	20.05
นักเรียน/ นักศึกษา	76	19.53
เกษตรกร	24	6.16
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	9	2.31
อื่นๆ		
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ ส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.70 มีอายุ ระหว่าง 20 - 29 ปี มากที่สุด ร้อยละ 31.40 รองลงมาคือ อายุ ระหว่าง 30 - 39 ปี อายุ ระหว่าง 40 - 49 ปี อายุระหว่าง 50 - 59 ปี และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 28.80, 22.10, 9.00 และ 8.70 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวท./ ปวส. ร้อยละ 29.00 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี ระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. ระดับประถมศึกษา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และไม่ได้รับการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.50, 22.10, 18.30, 1.50 และ 0.50 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท ร้อยละ 33.20 รองลงมาคืออาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ตำรวจ นักเรียน/ นักศึกษา อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจเกษตรกรรม และแม่บ้าน ร้อยละ 20.10, 19.50, 18.80, 6.20 และ 2.30 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท/เดือน ร้อยละ 38.00 รองลงมาคือรายได้ 15,001 - 20,000 บาท/ เดือน รายได้ 10,001 - 15,000 บาท/ เดือน รายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท/ เดือน รายได้ 25,001 - 30,000 บาท/ เดือน รายได้ 20,001 - 25,000 บาท/ เดือน รายได้ 30,001 - 35,000 บาท/ เดือน และรายได้มากกว่า 35,000 บาท/เดือน ร้อยละ 22.40, 13.40, 8.20, 7.20, 6.90, 2.30, และ 1.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สถานที่ตั้งของท่าเทียบเรือ	96 (24.70)	277 (71.20)	14 (3.60)	2 (0.50)		4.20	0.51	พึงพอใจมาก	2
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	105 (27.00)	261 (67.10)	22 (5.70)	1 (0.30)		4.21	0.54	พึงพอใจมากที่สุด	1

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน และร้อยละของระดับ					\bar{x}	S.D.	แปลความ	อันดับ
	ความพึงพอใจ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	17 (4.40)	179 (46.00)	186 (47.80)	7 (1.80)		3.53	0.61	พึงพอใจมาก	6
4. ความชัดเจนของป้ายประกาศแนะนำ	38 (9.80)	261 (67.10)	86 (22.10)	4 (1.00)		3.86	0.58	พึงพอใจมาก	4
5. ขนาดและความเหมาะสม	67 (17.20)	259 (66.60)	61 (15.70)	2 (0.50)		4.01	0.59	พึงพอใจมาก	3
6. ความสะดวกในการเดินทางมาท่าเรือ	11 (2.80)	201 (51.70)	177 (45.50)			3.57	0.55	พึงพอใจมาก	5
ภาพรวม						3.89	0.32	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาด เกาะพีพี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 (S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 (S.D. = 0.54) รองลงมาคือ ด้านสถานที่ตั้งของท่าเทียบเรือ มีค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D. = 0.51) และลำดับสุดท้ายคือด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53 (S.D. = 0.61)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิฬาตเกาะพีพี

ด้านการปฏิบัติงาน ของพนักงานเดินเรือ	จำนวน และร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	1. ความเอาใจใส่ใน การให้บริการ	50 (12.90)	230 (59.10)	107 (27.50)	2 (0.50)				
2. ความรวดเร็วใน การให้บริการ	42 (10.80)	269 (69.20)	76 (19.50)	2 (0.50)		3.90	0.56	พึงพอใจ มาก	1
3. ความสะอาดใน การติดต่อขอรับ บริการ	43 (11.10)	234 (60.20)	109 (28.00)	3 (0.80)		3.81	0.62	พึงพอใจ มาก	4
4. การให้คำแนะนำ ในการขอรับบริการ	45 (11.60)	208 (53.50)	134 (34.40)	2 (0.50)		3.76	0.65	พึงพอใจ มาก	5
5. การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา	37 (9.50)	192 (49.40)	156 (40.10)	4 (1.00)		3.67	0.65	พึงพอใจ มาก	6
6. มารยาทและ มนุษยสัมพันธ์ของ พนักงาน	56 (14.40)	225 (57.80)	105 (27.00)	3 (0.70)		3.86	0.65	พึงพอใจ มาก	2
ภาพรวม						3.80	0.48	พึงพอใจ มาก	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิฬาตเกาะพีพี
ในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานเดินเรือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม
อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 (S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการปฏิบัติงานของ
พนักงานเดินเรือ พบว่า

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับ
ความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 (S.D. = 0.56) รองลงมาคือด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของ

พนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.86 ($S.D. = 0.65$) และลำดับสุดท้ายคือด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.67 ($S.D. = 0.65$)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านความปลอดภัยในเรือและท่าเรือ

ด้านความปลอดภัย ในเรือและท่าเรือ	จำนวน และร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เรือมีความมั่นคงแข็งแรง และปลอดภัย	56 (14.40)	253 (65.00)	78 (20.10)	2 (0.50)		3.93	0.60	พึงพอใจ มาก	2
2. ความปลอดภัยของท่า เทียบเรือ	91 (23.40)	215 (55.30)	82 (21.10)	1 (0.30)		4.02	0.68	พึงพอใจ มาก	1
3. ความปลอดภัยในการขึ้น - ลงเรือ	68 (17.50)	214 (55.00)	107 (27.50)			3.90	0.66	พึงพอใจ มาก	3
4. การแนะนำการปฏิบัติตัว ระหว่างอยู่ในเรืออย่าง ปลอดภัยให้ผู้โดยสาร รับทราบ	24 (6.20)	212 (54.50)	152 (39.10)	3 (0.30)		3.07	0.59	พึงพอใจ ปานกลาง	5
5. อุปกรณ์ความปลอดภัย ในเรือ เช่น เสื้อชูชีพ พวงชู ชีพมีเพียงพอกับผู้โดยสาร และมีสภาพพร้อม ใช้งาน	34 (8.70)	179 (46.00)	171 (44.00)	5 (1.30)		3.62	0.66	พึงพอใจ มาก	4
ภาพรวม						3.82	0.46	พึงพอใจ มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิฬาเดาะเกาะพีพี ด้านความปลอดภัยในเรือและท่าเรือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ($S.D. = 0.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านความปลอดภัยในเรือและท่าเรือ พบว่า

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของท่าเทียบเรือ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ($S.D. = 0.68$) รองลงมาคือเรือมีความมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัยมีค่าเฉลี่ย 3.93 ($S.D. = 0.60$) และลำดับสุดท้ายคือด้านการแนะนำการปฏิบัติตัวระหว่างอยู่ในเรืออย่างปลอดภัยให้ผู้โดยสารรับทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.07 ($S.D. = 0.59$)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ

ด้านระเบียบปฏิบัติ ของการให้บริการ	จำนวน และร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มาก สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ห้ามผู้โดยสาร นั่งข้างเรือ คาดฟ้าเรือ และมีหัวเรือ	38 (9.80)	213 (54.80)	134 (34.40)	4 (1.00)		3.73	0.64	พึงพอใจมาก	3
2. ห้ามสูบบุหรี่ใน ห้องโดยสาร	82 (21.10)	191 (49.10)	112 (28.80)	3 (0.80)	1 (0.30)	3.90	0.73	พึงพอใจมาก	1
3. ห้ามบรรทุก จำนวนผู้โดยสารเกิน อัตราที่กำหนด	34 (8.70)	251 (64.00)	101 (26.00)	2 (0.50)	1 (0.30)	3.81	0.59	พึงพอใจมาก	2
4. ให้ผู้โดยสารสวม เสื้อชูชีพเมื่อ อยู่ในเรือ	18 (4.60)	207 (53.20)	163 (41.90)	1 (0.30)		3.62	0.57	พึงพอใจมาก	4
5. ห้ามผู้โดยสารเดิน เล่นข้างเรือเมื่อเรือ กำลังวิ่ง	12 (3.10)	162 (41.60)	213 (54.80)	2 (0.50)		3.47	0.56	พึงพอใจมาก	5
ภาพรวม						3.70	0.46	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิลาตตะเกาะพีพีในด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ($S.D. = 0.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านห้ามสูบบุหรี่ในห้องโดยสารเป็นอันดับ 1 อยู่ใน

ระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ($S.D. = 0.68$) รองลงมาคือ ด้านห้ามบรรทุกจำนวน ผู้โดยสารเกินอัตราที่กำหนด 3.81 ($S.D. = 0.59$) และลำดับสุดท้ายคือด้านห้ามผู้โดยสารเดินเล่น ข้างเรือเมื่อเรือกำลังวิ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.47 ($S.D. = 0.56$)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวปากคลอง จีฬาดเกาะพีพี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ความพึงพอใจ	\bar{x}	$S.D$	แปลความ	อันดับ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	0.32	พึงพอใจมาก	1
2. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานเดินเรือ	3.80	0.48	พึงพอใจมาก	3
3. ด้านความปลอดภัยในเรือและท่าเรือ	3.82	0.46	พึงพอใจมาก	2
4. ด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ	3.70	0.46	พึงพอใจมาก	4
ภาพรวม	3.80	0.31	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจีฬาดเกาะพีพีในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ($S.D. = 0.31$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.89 ($S.D. = 0.32$) รองลงมาคือด้านด้านความปลอดภัยในเรือและท่าเรือ 3.82 ($S.D. = 0.46$) และลำดับสุดท้ายคือด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.70 ($S.D. = 0.46$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจีฬาดเกาะพีพี จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
ชาย	205	3.78	0.31	- 1.47	.42
หญิง	184	3.83	0.31		
รวม	389				

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี กับตัวแปรเพศ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .42 แสดงว่าผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี ในภาพรวมจำแนกตาม อายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.68	4	0.17	1.73	.14
ภายในกลุ่ม	37.69	384	0.09		
รวม	38.37	388			

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมกับช่วงอายุต่าง ๆ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .14 แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี ในภาพรวมจำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.33	5	0.30	2.80	0.02
ภายในกลุ่ม	37.04	383	0.10		
รวม	38.40	388			

* $p < .05$

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมกับระดับการศึกษาต่าง ๆ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .02 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD (Post Hoc) ต่อได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา						
	\bar{x}	ไม่ได้รับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.46	3.84	3.73	3.82	3.82	4.11
ไม่ได้รับการศึกษา	3.46		-0.38	-0.28	-0.36	-0.36	-0.64*
ประถมศึกษา	3.84			0.11*	0.03	0.02	-0.26*
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.73				-0.08	-0.09	-0.37*
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	3.82					0.01	-0.29*
ปริญญาตรี	3.82						-0.28*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.11						

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD พบว่า ผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยพบว่าผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษามีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้ที่ได้รับการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. และสูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยพบว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. แต่น้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้ที่ได้รับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยพบว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้ที่ได้รับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวท./ ปวส. มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยพบว่าผู้ที่ได้รับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวท./ ปวส. มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ผู้ที่ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยพบว่าผู้ที่ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี
ในภาพรวมจำแนกตาม อาชีพ

ด้านอาชีพ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.51	5	0.70	7.72	0.00
ภายในกลุ่ม	34.86	383	0.09		
รวม	38.37	388			

* $p < .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมกับอาชีพต่าง ๆ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .00 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิฬาตเกาะพีพี ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD (Post Hoc) ต่อได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิฬาตเกาะพีพี จำแนก อาชีพ

อาชีพ	อาชีพ						
	\bar{x}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง/ ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ค้าขาย/ ธุรกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	เกษตรกร	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน
		3.88	3.73	3.87	3.96	3.64	3.72
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.88		0.05	-0.08	-0.17*	0.14*	0.06
รับจ้าง/ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	3.73			-0.14*	-0.22*	0.09	0.01
ค้าขาย/ ธุรกิจ	3.87				0.09	0.22*	0.15
นักเรียน/ นักศึกษา	3.96					0.31*	0.23*
เกษตรกร	3.64						-0.08
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	3.72						

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD พบว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิฬาตเกาะพีพี ต่างจากผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษาและอาชีพเกษตรกร โดยพบว่าผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษาแต่มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร

ผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง/ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิฬาตเกาะพีพี แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจ และนักเรียน/ นักศึกษา โดยพบว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง/ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจและผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา

ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิฬาตเกาะพีพี แตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรและอาชีพแม่บ้าน โดยพบว่าผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรและอาชีพแม่บ้าน/ พ่อบ้าน

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิฬาตเกาะพีพี ในภาพรวมจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านรายได้	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.08	7	0.15	1.58	.14
ภายในกลุ่ม	37.29	381	0.10		
รวม	38.37	388			

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .14 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิฬาตเกาะพีพี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิฬาตเกาะพีพี ในภาพรวมจำแนกตาม สถานภาพสมรส

สถานภาพ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.28	2	0.64	6.69	0.00
ภายในกลุ่ม	37.08	386	0.096		
รวม	38.37	388			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมจำแนกตามสถานภาพต่าง ๆ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .00 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD (Post Hoc) ต่อได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี จำแนก ตาม ด้านสถานภาพ

สถานภาพ	\bar{x}	โสด	สมรส	หย่าร้าง
		3.86	3.74	3.83
โสด	3.86		-0.11*	0.02
สมรส	3.74			-0.09
หย่าร้าง	3.83			

* $p < 0.05$

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี แตกต่างจากผู้ที่มีสถานภาพสมรส โดยพบว่าผู้ที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส

ตารางที่ 18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพีแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 18 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	ยอมรับสมมติฐาน
4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ	ยอมรับสมมติฐาน
5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

การสรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว โดยเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวบริเวณท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี ตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ จำนวน 389 คน ตามสูตรคำนวณของคอ แกรน (Cochran) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post Hoc Comparisons) ด้วยวิธี LSD ซึ่งผลการวิจัยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการบริเวณท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี/ ปวท./ ปวส. ประกอบอาชีพรับจ้าง/ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวปากคลองจิหลาดเกาะพีพี มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของ

ท่าเทียบเรือ และลำดับสุดท้ายคือความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานเดินเรือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และลำดับสุดท้ายคือทำให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา ด้านความปลอดภัยในเรือและท่าเรือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจความปลอดภัยของท่าเทียบเรือ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความปลอดภัยในการขึ้น - ลงเรือ และลำดับสุดท้ายคืออุปกรณ์ความปลอดภัยในเรือ เช่น เสื้อชูชีพ พวงชูชีพมีเพียงพอกับผู้โดยสารและมีสภาพพร้อมใช้งาน ด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจห้ามสูบบุหรี่ในห้องโดยสาร เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ห้ามผู้โดยสารนั่งข้างเรือคาดฟ้าเรือและที่หัวเรือ และลำดับสุดท้ายคือห้ามผู้โดยสารเดินเล่นข้างเรือเมื่อเรือกำลังวิ่ง ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวปากคลองจิหลาด เกาะพีพี ที่มีเพศ อายุ และรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้รับการศึกษามีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. แต่น้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ผู้ที่ได้รับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวท./ ปวส. มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ผู้ที่ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาแต่มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร ผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง/ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจและผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรและอาชีพแม่บ้าน/ พ่อบ้าน ผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวผู้ที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสาร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พนิดา วันชัย (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ โสมสเคย์ร้อยสาย จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 200 คน พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยววิเคราะห์ จากค่าเฉลี่ยพบว่า มีระดับความพึงพอใจมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการ ด้านการบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและด้านการคมนาคมเข้าถึงที่พัก และสอดคล้องกับพรพิมล ศรีธเรศ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มี ต่อการจัดการพิพิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ ในประเทศไทย โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดการพิพิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ในระดับมาก ได้แก่ด้านการจัดการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านความปลอดภัย ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า ระดับ ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเรือโดยสารและท่องเที่ยวปากคลอง จิฬาดเกาะพีพี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเป็นท่าเทียบเรือที่มีขนาดใหญ่และได้มาตรฐาน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพียงพอต่อการให้บริการ จากเหตุผล ดังกล่าว ทำให้ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจเป็นอย่างมากในภาพรวม

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิฬาด เกาะพีพีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมพงษ์ ก้อยสตร์ (2548) พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ (2550) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ พรพิมล ศรีธเรศ (2551) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมี ความพึงพอใจต่อการจัดการพิพิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ในประเทศไทย แตกต่างกัน ในด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านความปลอดภัย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และ สถานภาพสมรส ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบ เรือปากคลองจิฬาดเกาะพีพีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติ ปัทมเสรี (2549) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ

สภาพแวดล้อมทางกายภาพทางธรรมชาติบริเวณหมู่เกาะช้าง แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัย
ปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ (2550) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาและอาชีพ ต่างกัน
มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง การให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลอง
จิหลาดเกาะพีพี จังหวัดกระบี่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน
ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย
ได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือด้านด้านความปลอดภัยในเรือและท่าเรือ
และลำดับสุดท้ายคือด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า
เพศ อายุ และรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษา อาชีพ และ
สถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบ
เรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากข้อค้นพบ
ดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

เชิงนโยบาย

จังหวัดกระบี่ควรสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาท่าเทียบเรือโดยสารท่องเที่ยวปาก
คลองจิหลาดเกาะพีพีให้มีมาตรฐานสากล และบรรจุไว้ในแผนการพัฒนาของจังหวัดกระบี่ใน
ปีงบประมาณถัดไป

เชิงปฏิบัติ

1. ควรมีการอบรมพนักงานในด้านการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแก่ผู้โดยสาร เช่น
การแนะนำให้ผู้โดยสารรับทราบถึงระเบียบปฏิบัติของการให้บริการเรือโดยสารอย่างปลอดภัย
ในขณะที่อยู่ในเรือ เช่น การสวมใส่เสื้อชูชีพขณะอยู่บนเรือหรือห้ามเดินเล่นนอกเรือเมื่อเรือกำลังวิ่ง
2. ควรมีการปรับปรุงสถานที่จอดรถยนต์ให้เพียงพอต่อผู้ให้บริการ
3. เรือที่นำมาให้บริการควรมีการปรับปรุงให้ได้มาตรฐานเท่าเทียมกันทุกบริษัท
4. จัดบริการสาธารณะเพื่อบริการนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่าเทียบเรือได้สะดวก
และรวดเร็วตลอดเวลา
5. อบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาด้านการรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัยในทะเลให้มี
ประสิทธิภาพ

เชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวเป็นระยะ ๆ เนื่องจากสภาพและจำนวนผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไป ย่อมมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปด้วยเช่นกัน

2. ควรมีการขยายขอบเขตของการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางอื่น ๆ เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ครอบคลุมพื้นที่การท่องเที่ยวของจังหวัด และเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวใน 6 จังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันต่อไป

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ต้นฉบับไม่ปรากฏหน้า

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยประกอบปัญหาพิเศษตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มี 6 ข้อ
2. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานเดินเรือ มี 6 ข้อ
3. ด้านความปลอดภัยภายในเรือ มี 5 ข้อ
4. ด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ มี 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อผู้ให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี

2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง การให้บริการของเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพีในอนาคต

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้จะสรุปในลักษณะภาพรวม และจะนำผลมาใช้ในการวิจัยเท่านั้น โปรดให้ข้อมูลตามความรู้สึกที่เป็นจริง โดยข้อมูลที่ท่านให้จะเก็บรักษาเป็นความลับ และจะไม่กระทบกระเทือนต่อท่าน ไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

ขอขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบสอบถาม

คะนอง ดวงแก้ว

(นายคะนอง ดวงแก้ว)

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสอบถาม

ผู้ใช้บริการ เรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบ □ หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ (นับจำนวนปีเต็ม)

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. ระหว่าง 20 - 29 ปี
 3. ระหว่าง 30 - 39 ปี 4. ระหว่าง 40 - 49 ปี
 5. ระหว่าง 50 - 59 ปี 6. ระหว่าง 60 - 69 ปี
 7. อายุ 70 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ไม่ได้รับการศึกษา 2. ประถมศึกษา
 3. มัธยมศึกษา และ ปวช. 4. อนุปริญญา/ ปวท./ ปวศ.
 5.ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี
 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพหลัก

1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 2. รับจ้าง/ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท
 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย 4. นักเรียน/ นักศึกษา
 5. เกษตรกร 6. แม่บ้าน/ พ่อบ้าน
 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท/ เดือน 2. ตั้งแต่ 5,001 - 10,000 บาท/ เดือน
 3. ตั้งแต่ 10,001 - 15,000 บาท/ เดือน 4. ตั้งแต่ 15,001 - 20,000 บาท/ เดือน
 5. ตั้งแต่ 20,001 - 25,000 บาท/ เดือน 6. ตั้งแต่ 25,001 - 30,000 บาท/ เดือน
 7. ตั้งแต่ 30,001 - 35,000 บาท/ เดือน 8. มากกว่า 35,000 บาท/ เดือน

6. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส
 3. หย่าร้าง 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทาง ท่าเทียบเรือปากคลองจิหลาดเกาะพีพี

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของท่าเทียบเรือโดยสาร					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าเรือ เช่น ลานจอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ตู้โทรศัพท์สาธารณะ ตู้ ATM รถบริการสาธารณะ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม					
4. ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำ					
5. ขนาดและความเหมาะสมของท่าเรือ					
6. ความสะดวกในการเดินทางมาท่าเรือ					
ด้านการปฏิบัติงานของพนักงานเดินเรือ					
1. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
4. การให้คำแนะนำในการขอรับบริการ					
5. การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา					
6. มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านความปลอดภัยในเรือและท่าเรือ					
1. เรือมีความมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัย					
2. ความปลอดภัยของท่าเทียบเรือ					
3. ความปลอดภัยในการขึ้น-ลงเรือ					
4. การแนะนำการปฏิบัติตัวระหว่างอยู่ในเรืออย่างปลอดภัยให้ผู้โดยสารรับทราบ					
5. อุปกรณ์ความปลอดภัยในเรือ เช่น เสื้อชูชีพ พวงชูชีพ เพียงพอกับผู้โดยสารและมีสภาพพร้อมใช้งาน					
ด้านระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ					
1. ห้ามผู้โดยสารนั่งข้างเรือ คาดฟ้าเรือ และหัวเรือ					
2. ห้ามสูบบุหรี่ในห้องโดยสาร					
3. ห้ามบรรทุกจำนวนผู้โดยสารเกินอัตราที่กำหนด					
4. ให้ผู้โดยสารสวมเสื้อชูชีพเมื่ออยู่ในเรือ					
5. ห้ามผู้โดยสารเดินเล่นข้างเรือเมื่อเรือกำลังวิ่ง					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ

ชื่อ - สกุล	นายคะนอง ดวงแก้ว
วัน เดือน ปี	25 มกราคม 2510
สถานที่เกิด	นครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	73/ 5 หมู่บ้านเกรนวิลเลจ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2533 - 2537	ช่างชุดลอก 1 - 2 กรมเจ้าท่า
พ.ศ. 2542 - 2551	เจ้าพนักงานขนส่ง 2 - 5 สำนักงานการขนส่งทางน้ำ ที่ 5 สาขากระบี่
พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน	เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน สำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 5 สาขากระบี่
วุฒิการศึกษา	
พ.ศ. 2548	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2554	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา