

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งทางทะเล
แก่ชาวต่างชาติ ของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
The Development of Marine Transportation Services for
Foreign Customer of Surat Thani Ferry Carrier Service

ศรีวาลี ทองเลี่ยมนาค¹

Sriwalee Thongliamnak

อรพิน รุ้ย²

Oraphin Ruying

Received : 16 เมษายน 2564

Revised : 29 สิงหาคม 2564

Accepted : 30 สิงหาคม 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการ 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการ และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ได้แก่ ชาวต่างชาติจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ สื่อบริการด้วยภาษาอังกฤษและภาษาจีนเป็นภาษาหลัก โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Assist. Prof. in Logistics Management in Faculty of Management Science,
Suratthani Rajabhat University

²อาจารย์พิเศษ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Special Instructor, Logistics Management in Faculty of Management Science,
Suratthani Rajabhat University

คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี่โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านภาษา การสื่อสาร ระดับการศึกษา บริการที่ใช้ พบว่า ผลการเปรียบเทียบโดยรวมมีความแตกต่างกัน แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่ ได้แก่ การปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของท่าเรือเพื่อการบริหารการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ท่าเรือและมาตรฐานความปลอดภัย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้ปฏิบัติงานบนเรือเฟอร์รี่ ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขการควบคุมและคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่ง การให้ความสำคัญกับมาตรการบริหารความปลอดภัยของกระบวนการให้บริการขนส่ง การปรับเปลี่ยนวิธีการจองระวางเรือและจองตั๋วโดยใช้ระบบคอลเซ็นเตอร์เพื่อเชื่อมโยงเส้นทางการให้บริการการดำเนินนโยบายให้ความเชื่อมั่นต่อกลุ่มลูกค้าผู้ป่วย การร่วมมือกันระหว่างกรมเจ้าท่าและบริษัทเรือเฟอร์รี่ เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและความปลอดภัย

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ การขนส่งทางทะเล เรือเฟอร์รี่

Abstract

This research aimed to 1) study the quality of service; 2) compare service quality levels; and 3) guidelines for improving the quality of marine transportation services for foreigners of ferries Surat Thani Province. It is a quantitative and qualitative research. The quantitative sample consisted of 400 foreigners who were ferry users, communicate in English and Chinese as the primary languages by using questionnaires to collect data. A qualitative sample of 4 people by interview. The statistics used in the

data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test statistics, One-way ANOVA, and tested for differences in pairs using the LSD method.

The results of the research found that the quality of sea transportation services to foreigners of ferries in an overall and each aspect were at the highest level. The results of comparison of the quality of sea transportation services to foreigners of ferries Classified by personal factors, language, communication, educational level, services used, found that the overall comparison results were different. Guidelines for improving the quality of marine transportation services for ferries include improving the physical appearance of the port to manage the utilization of port areas and safety standards. Human resource management of ferry operators must meet the control conditions and properties of each position. The importance of safety management measures in the transportation service process. Changing the way of booking a fleet and booking tickets by using the call center system to link the service route, implementing the policy to provide confidence to the patient customer group. Cooperation between the Marine Department and the ferry company to set guidelines for improving service quality and safety.

Keywords : Quality of Service, Marine Transportation, Ferry

บทนำ

การขนส่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการพัฒนาและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจโดยอาศัยโครงข่ายถนนเป็นตัวกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ โดยการขนส่งในระบบราง การขนส่งทางน้ำและการขนส่งทางอากาศ ช่วยขับเคลื่อนทั้งการขนส่ง

สินค้าและผู้โดยสาร อันเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตและการบริการ การเติบโตของเศรษฐกิจภาคขนส่งจึงขยายตัวไปพร้อม ๆ กับระบบเศรษฐกิจส่วนรวมของประเทศและการเติบโตของเมือง ปัญหาด้านคมนาคมขนส่งจึงมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งในทางตรงและทางอ้อม ทั้งในเรื่องความสะดวกสบาย การประหยัดเวลาราคาค่าโดยสารและค่าขนส่ง ความปลอดภัยและมลพิษสิ่งแวดล้อม การวางแผนจัดการปัจจัยต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยให้การเดินทางและขนส่งเกิดประสิทธิภาพสูงสุดจึงมีความหมายต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นอย่างมาก (กระทรวงคมนาคม, สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งจราจร, 2559)

แนวโน้มการแข่งขันที่เข้มข้นขึ้นอันเนื่องมาจากการเปิดเสรีทางการค้า ผลักดันให้ภาคธุรกิจต้องยกระดับความสามารถในการดำเนินธุรกิจในทุกวิถีทางที่เป็นไปได้ ทั้งการลดต้นทุนธุรกิจและสร้างมูลค่าเพิ่มใหม่ ๆ เสนอลูกค้า การบริหารจัดการกระบวนการขนส่งสินค้าและบริการจากผู้ผลิตถึงผู้บริโภคตลอดห่วงโซ่อุปทาน จึงเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ประกอบการสามารถใช้เป็นแหล่งที่มาของความได้เปรียบในการแข่งขันทั้งในระดับธุรกิจและระดับประเทศ กระบวนการของระบบโลจิสติกส์เกิดขึ้นผ่านธุรกิจให้บริการขนส่งสินค้า/บริการผ่านรูปแบบขนส่งต่าง ๆ โดยมีผู้ให้บริการเฉพาะด้าน (Service Provider) ของแต่ละกิจกรรมเป็นกลไกขับเคลื่อน มีโครงสร้างพื้นฐานของระบบ คือ เครือข่ายการขนส่ง การคมนาคมสื่อสาร ข้อมูลและการเงิน มีปัจจัยกำกับและสนับสนุน คือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และขอบเขตมีความครอบคลุมทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งระดับท้องถิ่นในประเทศจนถึงระดับโลก ทั้งหมดเพื่อนำไปสู่การสร้างความพอใจสูงสุดกับลูกค้าโดยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2556)

จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่บริเวณพื้นที่ตอนกลางภาคใต้ของประเทศไทยซึ่งจากการวิเคราะห์ศักยภาพของจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า มีศักยภาพที่สำคัญ คือ มีฐานเศรษฐกิจที่หลากหลายเป็นศูนย์กลางการคมนาคมของภาคใต้ตอนบนเป็นฐานการท่องเที่ยวทางทะเลขึ้นนาระดับโลกมีฐานทรัพยากรที่จะเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาเป็น

ศูนย์กลางอุตสาหกรรมและด้านพลังงานของประเทศ โดยในด้านการท่องเที่ยวซึ่งเป็นภาคเศรษฐกิจที่สร้างชื่อเสียงให้กับจังหวัดเป็นอย่างมากโดยเฉพาะเกาะสมุยและเกาะปริมณฑลที่มีนักท่องเที่ยวทั่วโลกต้องการมาเยี่ยมเยือน โดยในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก (สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, กลุ่มงานสารสนเทศและสื่อสาร, 2556) โดยเฉพาะเกาะสมุยซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับนานาชาติและเคยได้รับการยกย่องให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามเป็นอันดับที่ 9 ของโลกในปี พ.ศ. 2561 รวมถึงเป็นแหล่งรายได้หลักด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานีซึ่งสูงเป็นอันดับ 3 ของภาคใต้และอันดับ 6 ของประเทศ โดยมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มาเยือนกว่า 2 ล้าน 6 แสนคน เมื่อปี พ.ศ. 2561 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562)

การเดินทางไปยังเกาะสมุยและเกาะปริมณฑลต่าง ๆ เพื่อการท่องเที่ยวของชาวต่างชาติต้องอาศัยเรือในการเดินทาง โดยเฉพาะเรือเฟอร์รี่ซึ่งให้บริการโดยบริษัทผู้ให้บริการขนส่งทางทะเล และจากการเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้โดยสารที่ใช้บริการเรือเดินทางบริษัทต่าง ๆ ทำให้เกิดปัญหาความแออัดของผู้ใช้บริการ และบางครั้งเกิดความไม่พร้อมในการให้บริการของท่าเรือ โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดยาวที่มีระยะเวลาติดต่อกันหลายวัน ทำให้ผู้บริการที่จะเดินทางไปยังหมู่เกาะต่าง ๆ ต้องเสียเวลาในการรอเรือโดยสารเป็นเวลาหลายชั่วโมงจนเกิดความเบื่อหน่ายและไม่พอใจในการใช้บริการ (ศราวุธ แก้วศรี, 2558) นอกจากนี้ ยังรวมไปถึงปัญหาการบริหารจัดการระบบขนส่งนักท่องเที่ยวกระจายไปตามแหล่งท่องเที่ยวอีกด้วย (สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, กลุ่มงานสารสนเทศและสื่อสาร, 2556) ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดสุราษฎร์ธานีทั้งภาครัฐและเอกชน จึงควรมีมาตรการหรือนโยบายในการปรับปรุง พัฒนา รวมทั้งส่งเสริมปัจจัยต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของการโดยสาร เรือเฟอร์รี่ให้มีมาตรฐาน อันจะสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร ได้แก่ ชาวต่างชาติที่ใช้บริการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี จังหวัดสุราษฎร์ธานี บริษัทซีทรานเฟอร์รี จำกัด และบริษัท ท่าเรือราชาเฟอร์รี จำกัด (มหาชน) เส้นทางให้บริการเดินเรือ 4 เส้นทาง ได้แก่ เส้นทางดอนสัก-เกาะสมุย เส้นทางดอนสัก-เกาะพะงัน เส้นทางเกาะสมุย-ดอนสัก และเส้นทางเกาะพะงัน-ดอนสัก จำนวน 140,396 คน จำแนกตามภาษาที่สื่อสารเป็นชาวต่างชาติที่สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก 110,025 คน และสื่อสารด้วยภาษาจีนเป็นภาษาหลัก จำนวน 30,371 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, กรมการท่องเที่ยว, ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว, 2559)

กลุ่มตัวอย่างประชากรกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (sample size) ด้วยวิธีการคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973) ณ ระดับความคลาดเคลื่อน .05 จำนวน 400 ราย และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) ให้ได้จำนวนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

การวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 คน เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) โดยเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านท่าเรือของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำนวน 2 คน และผู้บริหารกิจการขนส่งทางทะเล จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 1 คน

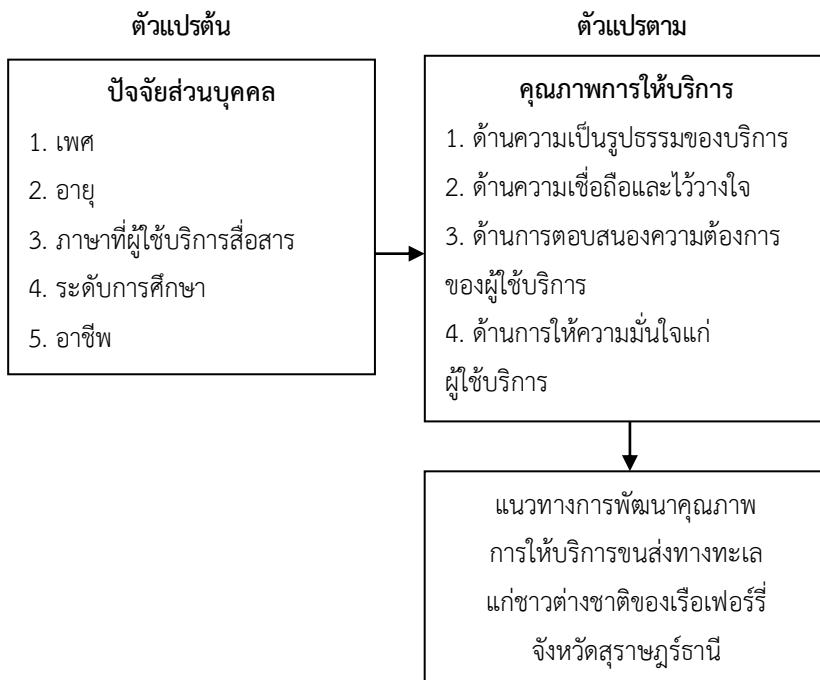
ขอบเขตด้านเนื้อหา

กำหนดประเด็นที่จะทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามแบบจำลอง SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการและด้านความใส่ใจผู้ใช้บริการ

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย คือ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 – เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บททวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่ง

พระราชบัญญัติส่งเสริมการพาณิชย์นาวี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ให้ความหมายของการขนส่งทางทะเลว่า เป็นการขนส่งของหรือคนโดยสารโดยเรือจากประเทศไทยไปยังต่างประเทศหรือจากต่างประเทศมายังประเทศไทยหรือจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งนอก

ราชอาณาจักรและให้หมายความรวมถึงการขนส่งของหรือคนโดยสารทางทะเลชายฝั่งในราชอาณาจักรโดยเรือที่มีขนาดตั้งแต่สองร้อยห้าสิบตันกรอสขึ้นไปด้วย

ในการขนส่งจำเป็นต้องเลือกรูปแบบและเลือกยานพาหนะให้เหมาะสมกับการจัดการเที่ยวส่งมอบสินค้าซึ่งจะเป็นผลกระทบต่อต้นทุนการขนส่งสินค้า เวลาในการขนถ่ายสินค้าระหว่างทางความน่าเชื่อถือในการส่งมอบสินค้าความพึงพอใจของลูกค้าความสามารถในการบรรทุกมูลค่าของสินค้า การส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เสียง มลพิษควั่น อุบัติเหตุ และเงื่อนไขของข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยรูปแบบการขนส่ง (Mode of Transportation) สามารถแบ่งได้เป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ การขนส่งทางน้ำ หรือทางเรือ การขนส่งทางอากาศ การขนส่งทางรถยนต์ หรือทางรถบรรทุก การขนส่งทางรถไฟหรือระบบราง และการขนส่งทางระบบท่อ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม, 2559) กระทรวงคมนาคม, กรมเจ้าท่า (2559) ได้กำหนดมาตรการการขนส่งทางน้ำเพื่อป้องกันและลดอุบัติเหตุทางน้ำ 5 มาตรการ ได้แก่ มาตรการที่ 1 ด้านความปลอดภัยของตัวเรือ มาตรการที่ 2 ด้านความปลอดภัยในการใช้ท่าเทียบเรือโดยสามารถที่ 3 ด้านคุณสมบัติของผู้ทำการในเรือและผู้ประกอบการ มาตรการที่ 4 ด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร และมาตรการที่ 5 ด้านการประชาสัมพันธ์

2. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพของการบริการ คือ การจัดการบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าคุณภาพการบริการเป็นการตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ (ภาวิณี ทองแย้ม, 2560) โดยคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้จากผลิตภัณฑ์บริการ การส่งมอบบริการ และสภาพแวดล้อมการบริการ ซึ่งสภาพแวดล้อมของการบริการจะเป็นตัวทำนายที่ชัดเจนที่สุดของความสามารถในการให้บริการที่จะตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณค่า (Rauch, Collins, Nale and Barr, 2015)

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้พัฒนาปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการ โดยการสร้างเครื่องมือเพื่อวัดคุณภาพการบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจเรียกว่าทฤษฎี SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการจำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น ความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้

2. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องไว้วางใจได้ และน่าเชื่อถือโดยธุรกิจบริการต้องทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการบริการหลักที่ลูกค้าต้องการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) และความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) ซึ่งปัจจัยนี้จะเน้นถึงความสนใจและความพร้อมที่ตอบสนองต่อความต้องการลูกค้า รวมถึงความสามารถและความยืดหยุ่นในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความพร้อมและความเร็วในการตอบสนองโดยทันทีที่ต้องเป็นไปตามทัศนคติของลูกค้า

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) มีความสุภาพและความเป็นมิตร (Courtesy) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) ปัจจัยนี้มีความสำคัญสำหรับการบริการที่ลูกค้ารับรู้ว่ามีความเสี่ยงสูง สามารถประเมินผลของการบริการได้อย่างชัดเจน ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมักเกิดจากตัวบุคคลซึ่งเชื่อมโยงลูกค้ากับบริษัท

5. ความเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) สามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) เข้าถึงได้สะดวก และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) โดยการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายเพื่อแสดงว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษ

การให้บริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือหรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ส่วนผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ (ตรีเพ็ชร อำเมือง, 2558)

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ นักท่องเที่ยวเป็นผู้ซึ่งแสวงหาสถานที่ท่องเที่ยว จัดซื้อสินค้าบริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ใช้ประโยชน์และประเมินสินค้าบริการทางการท่องเที่ยวที่คาดว่าจะตอบสนองความต้องการได้ ซึ่งชาวต่างชาติที่เดินทางด้วยเรือเฟอร์รี่ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีแรงจูงใจในการเดินทางเนื่องจาก ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความปลอดภัย และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม (สิริรัตน์ นาคแป้น, 2555)

3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ยุพิน ใจมีสุขทุกเพล่า และศักดิ์สินี กลิ่นสุนทร (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท พี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัทพี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัทพี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจรูปแบบของธุรกิจ และระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัทพี. เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ปณิธิตา ยูงทอง และคณะ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเล : กรณีศึกษา บริษัทเอ็กซ์เพิทม จำกัด พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพิทม จำกัด อยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการ

การขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพทิฟ จำกัด ประกอบด้วยปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยด้านความมีมารยาท ปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

Budiarta & Adnyana (2016) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบการขนส่งทางทะเลเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา : เกาะนุซา ปินดา, บาห์ลี อินโดนีเซีย พบปัญหาต่าง ๆ ในการปรับปรุงการจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานซึ่งเกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานท่าเรือที่มีอยู่ เช่น การขาดการสนับสนุนจากเว็บไซต์สถาบันและท่าเรือที่เกี่ยวข้อง การศึกษานี้ได้บทวนปัจจัยที่พิจารณาในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางทะเลการขนส่ง การรองรับจากสถาบันที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน การสร้างโครงข่ายคมนาคม และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์และข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างการขนส่งทางทะเล

Johnston, Dawson and Maher (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ความท้าทายด้านการพัฒนาเชิงกลยุทธ์ในการท่องเที่ยวทางทะเลในนิวนาวูต พบว่า การท่องเที่ยวทางทะเลในกลุ่มเกาะอาร์กติกแคนาดาเติบโตขึ้นอย่างมากตั้งแต่ปี 2005 แม้ว่าจะมีโอกาสทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับการเติบโตของอุตสาหกรรม การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและปัญหาอื่น ๆ ทำให้เกิดความท้าทายด้านการจัดการที่สำคัญ ซึ่งงานวิจัยจะอธิบายการเติบโตของการท่องเที่ยวแบบล่องเรือและการเดินทางด้วยเรือเพื่อความบันเทิงในเขตนิวนาวูตของแคนาดา โดยสรุปประเด็นและข้อกังวลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของการท่องเที่ยวด้วยเรือสำราญ มีการระบุจุดแข็งและพื้นที่สำหรับการปรับปรุง และมีการเสนอคำแนะนำสำหรับการปรับปรุงระบบการกำกับดูแลเรือสำราญผ่านการจัดการเชิงกลยุทธ์ แนวทางเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญที่กล่าวถึง คือ 1) การปรับปรุงกรอบการกำกับดูแล 2) ปรับปรุงการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการท่องเที่ยวทางทะเลเพื่อการตัดสินใจ และ 3) แนวทางการพัฒนาพฤติกรรม

Sulaiman, Jaini, Jamaluddin and Hashim (2018) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการท่องเที่ยวทางทะเลที่มีต่อท้องถิ่นชุมชนที่ปูเลาปังกอร์, เบรัก พบว่า กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในปูเลาปังกอร์ มีอิทธิพลบ้างในด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

โดยรัฐบาลได้ปรับปรุงอุตสาหกรรมเพื่อสนับสนุนการเติบโตของเศรษฐกิจ ผลกระทบทางเศรษฐกิจที่ได้รับจากการท่องเที่ยวทางทะเลซึ่งเพิ่มรายได้ให้กับชุมชนท้องถิ่น อีกทั้งมีความคิดริเริ่มมากมายที่สามารถทำได้ซึ่งดำเนินการโดยคนในท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทางทะเลในปูเลาปังกอร์ ในขณะที่เดียวกันท้องถิ่นชุมชนได้พิสูจน์ว่ามีอิทธิพลต่อสังคมวัฒนธรรม โดยผลกระทบทางสังคมวัฒนธรรมเป็นไปในเชิงบวกคือการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ในขณะที่การสร้างวัฒนธรรมของท้องถิ่นชุมชนส่งผลให้โอกาสทางธุรกิจอีกมากมายโดยการเปิดให้ชุมชนท้องถิ่นปรับปรุงเศรษฐกิจของพวกเขาเอง ในทำนองเดียวกัน ความพยายามอีกอย่างหนึ่งก็คือการจัดทำให้สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเพื่อยกระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวทางทะเลปูเลาปังกอร์ ซึ่งการพัฒนานี้จะก้าวหน้าหากชาวบ้านรวมตัวกันเพื่อติดตามและระบุผลกระทบที่เกิดจากการท่องเที่ยวทางทะเล

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. เชิงปริมาณ

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ได้แก่ ชาวต่างชาติผู้ใช้บริการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานีจำแนกตามภาษาที่สื่อสาร โดยเป็นชาวต่างชาติที่สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก 110,025 คน และสื่อสารด้วยภาษาจีนเป็นภาษาหลักจำนวน 30,371 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562)

2) กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดด้วยวิธีการคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973) ณ ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ตามสัดส่วนของประชากรกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามภาษาที่สื่อสารและทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

1.2 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เดือนธันวาคม พ.ศ.2560 – เดือนมกราคม พ.ศ.2561

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมี 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นการสำรวจรายการ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert (1961) และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ระหว่างข้อคำถามและหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีการของ cronbach (ไพศาล วรคำ, 2559) โดยแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น 0.98

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) คิดเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการ โดยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ชนิดความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ขึ้นไป เมื่อพบค่าเฉลี่ยของประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (significant) อย่างน้อย 1 คู่ จะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD)

2. เชิงคุณภาพ

เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) โดยเลือกแบบเจาะจงผู้มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) จำนวน 4 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านท่าเรือของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จำนวน 2 คน และผู้บริหารกิจการขนส่งทางทะเล จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 1 คน

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ได้แก่ เดือนกุมภาพันธ์-เดือนมีนาคม พ.ศ. 2561

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่จังหวัดสุราษฎร์ธานีจำนวน 5 ด้าน ตามขอบเขตเนื้อหาการวิจัย

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของชาวต่างชาติผู้ใช้บริการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ส่วนใหญ่ชาวต่างชาติผู้ใช้บริการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.75 อายุ 25-35 ปี ร้อยละ 37.5 สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ร้อยละ 78.25 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 39.50 อาชีพเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ร้อยละ 30.25 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการเรือเฟอร์รี่เพื่อท่องเที่ยว ร้อยละ 86.25 และเลือกใช้บริการบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด ร้อยละ 56.50

2. คุณภาพการให้บริการการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ คุณภาพ
1. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.45	0.63	มากที่สุด
2. ด้านความใส่ใจผู้ให้บริการ	4.41	0.49	มากที่สุด
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.38	0.49	มากที่สุด
4. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ	4.37	0.50	มากที่สุด
5. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	4.35	0.52	มากที่สุด
รวม	4.39	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความใส่ใจผู้ให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศและภาษา รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ และภาษา (t-test)

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการ (n=400)					
	ด้านความเป็นรูปธรรม	ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ	ด้านการตอบสนองความต้องการ	ด้านการให้ความมั่นใจ	ด้านความสนใจ	รวม
1.เพศ						
- ชาย	1.29 $\bar{X} = 4.41$	2.46* $\bar{X} = 4.44$	0.57 $\bar{X} = 4.47$	1.28 $\bar{X} = 4.39$	0.52 $\bar{X} = 4.42$	1.40 $\bar{X} = 4.42$
- หญิง	$\bar{X} = 4.35$	$\bar{X} = 4.32$	$\bar{X} = 4.43$	$\bar{X} = 4.32$	$\bar{X} = 4.40$	$\bar{X} = 4.36$
2.ภาษา						
- อังกฤษ	-1.47 $\bar{X} = 4.41$	-2.78* $\bar{X} = 4.44$	-2.56* $\bar{X} = 4.47$	-1.66 $\bar{X} = 4.39$	-2.84* $\bar{X} = 4.42$	-2.73* $\bar{X} = 4.42$
- จีน	$\bar{X} = 4.35$	$\bar{X} = 4.32$	$\bar{X} = 4.43$	$\bar{X} = 4.32$	$\bar{X} = 4.40$	$\bar{X} = 4.36$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศและภาษา พบว่าโดยรวมแตกต่างกันด้านภาษาที่ผู้ใช้บริการสื่อสารระดับการศึกษา และผู้ให้บริการที่เลือกใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตาม อายุ อาชีพ และการศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตาม อายุ อาชีพ การศึกษา (F –test)

คุณภาพการให้บริการ	อายุ		การศึกษา		อาชีพ	
	F	p-value	F	p-value	F	p-value
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	2.08	0.08	3.72	0.03*	0.73	0.60
2. ด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจ	3.45	0.01*	8.23	0.00*	1.34	0.25
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	1.07	0.37	2.45	0.09	0.94	0.45
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	1.67	0.16	4.02	0.02*	0.60	0.70
5. ด้านความใส่ใจผู้ให้บริการ	1.88	0.11	3.45	0.03*	0.58	0.72
รวม	2.34	0.05*	5.44	0.00*	0.90	0.48

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตาม อายุ อาชีพ และการศึกษา

3.1 อายุ พบว่า ในภาพรวมชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD พบว่า ชาวต่างชาติที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี 36- 45 ปี และ 46-55 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่าชาวต่างชาติ ที่มีอายุ 25-35 ปี

3.2 ระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความใส่ใจผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD พบว่า

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มากกว่าชาวต่างชาติที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจ ชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจมากกว่า ชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ชาวต่างชาติ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการมากกว่าชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

4) ด้านความใส่ใจผู้ใช้บริการ ชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านความใส่ใจผู้ใช้บริการ มากกว่าชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

3.3 อาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งภาพรวมและรายด้าน

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีดังนี้

4.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ การปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของท่าเรือ เพื่อการบริหารการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ท่าเรือ และมาตรฐานความปลอดภัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้ปฏิบัติงานบนเรือเฟอร์รี่ ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขการควบคุมคุณสมบัติการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่ง โดยมีหน่วยงานของรัฐบาลและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการออกเอกสารใบอนุญาตรับรองท่าเรือและการเดินเรือกำกับควบคุม

4.2 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับมาตรการบริหารความปลอดภัยของกระบวนการให้บริการขนส่งโดย การขยายพื้นที่ระวางสำหรับรถบรรทุก และยานพาหนะ เพื่อให้สามารถขนส่งยานพาหนะให้มากขึ้นกว่าเดิม

4.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนวิธีการจองระวางเรือและจองตัว โดยการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูล เพื่อให้เป็นมาตรฐานสากลสามารถแก้ปัญหาลดเวลาการรอขึ้นเรือ และแก้ปัญหาการยกเลิกการจอง ลดการเสียโอกาสการขายและยกระดับการให้บริการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสาร ทั้งยังเป็นการเชื่อมโยงเส้นทางการให้บริการของผู้โดยสารเครื่องบิน รถบัส รถตู้ โดยความร่วมมือกับผู้ให้บริการขนส่งทางอากาศ บริษัทผู้ให้บริการผู้โดยสารประจำทาง บริษัททัวร์ และผู้ให้บริการรถตู้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

4.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ได้แก่ การดำเนินนโยบายให้ ความเชื่อมั่นต่อกลุ่มลูกค้าผู้ป่วย โดยการติดตั้งอุปกรณ์ทางการแพทย์เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยระหว่างโดยสารเรือเฟอร์รี่และการประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารให้กับผู้โดยสารทราบถึงแนวทางปฏิบัติที่ปลอดภัย และการร่วมมือกันระหว่างกรมเจ้าท่าและบริษัทเรือเฟอร์รี่

เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและความปลอดภัยในช่วงเทศกาลท่องเที่ยว และช่วงที่มีภาวะเสี่ยงภัยธรรมชาติอย่างเคร่งครัด ซึ่งเป็นมาตรการที่มีความสำคัญต่อการยกระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสาร และสร้างความเชื่อมั่นตอบสนองตามพันธกิจของกรมเจ้าท่าและวัตถุประสงค์การบริหารของบริษัทเรือเฟอร์รี่

4.5 ด้านความใส่ใจผู้ใช้บริการได้แก่ การบริหารความปลอดภัยของการให้บริการขนส่งหรือเดินเรือเฟอร์รี่ให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยซึ่งควบคุมโดยกรมเจ้าท่า การปฏิบัติตามข้อบังคับและหลักเกณฑ์การควบคุมความปลอดภัยในการขนส่งและเดินทางทางน้ำให้เป็นสากลการกำกับควบคุม และรับรองคนประจำเรือ ให้คนประจำเรือของบริษัทเรือเฟอร์รี่ มีความรู้ความสามารถทักษะ ความชำนาญ ตามข้อบังคับของกรมเจ้าท่า โดยการรับรองคุณสมบัติของคนประจำเรือแต่ละตำแหน่งซึ่งเป็นมาตรการป้องกันความปลอดภัยของการให้บริการขนส่งทางทะเล

องค์ความรู้ใหม่

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่ยังมีการศึกษาอยู่น้อยมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางทะเลจากกลุ่มผู้ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ซึ่งเป็นชาวต่างชาติ การศึกษาในครั้งนี้จึงได้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งทางทะเลโดยเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ครอบคลุมคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของท่าเรือ เพื่อบริหารการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ท่าเรือ และมาตรฐานความปลอดภัย ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ โดยการให้ความสำคัญกับมาตรการบริหารความปลอดภัยของกระบวนการให้บริการขนส่ง ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการปรับเปลี่ยนวิธีการจองระวางเรือและจองตัว โดยการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูล เพื่อให้เป็นมาตรฐานสากล ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยการดำเนินนโยบายให้ความเชื่อมั่นต่อกลุ่มลูกค้าผู้ป่วย และด้านความใส่ใจผู้ใช้บริการ

โดยการบริหารความปลอดภัยของการให้บริการขนส่งหรือเดินเรือเฟอร์รี่ให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย

สรุป

คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอันเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ การศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทำให้มีข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาการให้บริการของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานีให้มีมาตรฐาน และมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

จากการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนั้นอาจเนื่องมาจากการดำเนินการธุรกิจการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีคู่แข่งน้อยราย ต้องอาศัยความชำนาญและความเชี่ยวชาญของการให้บริการเดินเรือ มีการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมาย มาตรการความปลอดภัย กำกับควบคุมอย่างเคร่งครัด จากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยในการดำเนินงานของธุรกิจการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่จังหวัดสุราษฎร์ธานีได้กำหนดนโยบายต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ เช่น การบริหารความปลอดภัยของการให้บริการการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของท่าเรือและเรือ การพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

การปรับเปลี่ยนวิธีการในการจองตั๋ว และการเชื่อมโยงเส้นทางการบริการของผู้โดยสารที่ใช้บริการขนส่งประเภทอื่น จึงส่งผลให้คุณภาพการให้บริการการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานีอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของภาวิณี ทองแย้ม (2560) ซึ่งกล่าวว่า คุณภาพของการบริการคือการจัดการบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าคุณภาพการบริการเป็นการตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศราวุธ แก้วศรี (2558) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของปณิตตา ยุงทอง, ชลดา มั่นสทรวง และตะวัน วิกรัยพัฒน์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเล : กรณีศึกษา บริษัทเอ็กซ์เพิร์ท จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัท เอ็กซ์เพิร์ท จำกัด อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า โดยรวมแตกต่างกันด้านภาษาที่ผู้ใช้บริการสื่อสารระดับการศึกษา และผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนั้นอาจเนื่องมาจาก การให้บริการการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่เดินทางในช่วงระยะเวลานั้น ๆ เพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางโดยรวมแล้วมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการตามมาตรฐานการให้บริการ อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาที่ต่างกัน มาจากสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน และเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการที่ต่างกัน อาจคาดหวังต่อการได้รับการบริการที่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิศิษฐ์ จิตภักดีรัตน์ และคณะ (2557) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศอินโดนีเซีย โดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL (Service Quality) พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ มีค่าน้อยกว่าความ

คาดหวังของลูกค้าทั้ง 5 มิติ แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศอินโดนีเซีย ยังมีศักยภาพในการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศอินโดนีเซียจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงความสามารถในการให้บริการ เพื่อลดช่องว่างในการบริการให้อยู่ในระดับเท่าเทียมกับที่ลูกค้าคาดหวัง และสอดคล้องกับงานวิจัยของยุพิน ใจมีสุขทุกเพลลา และศักดิ์สิน กลิ่นสุนทร (2560) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท พี.เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุประเภทรูทกิจ รูปแบบของธุรกิจและระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท พี. เอช.ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งทางทะเลแก่ชาวต่างชาติของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของท่าเรือ เพื่อบริหารการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ท่าเรือ และมาตรฐานความปลอดภัย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้ปฏิบัติงานบนเรือเฟอร์รี่ ตามเงื่อนไขการควบคุมคุณสมบัติการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่ง การให้ความสำคัญกับมาตรการบริหารความปลอดภัยของกระบวนการให้บริการขนส่งการปรับเปลี่ยนวิธีการจองระวางเรือและจองตัว โดยการใช้ระบบคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) เพื่อให้เป็นมาตรฐานสากล มีความเป็นธรรม ตรวจสอบและติดตามได้ การเชื่อมโยงเส้นทางการให้บริการของผู้โดยสารจากการโดยสารรูปแบบอื่นโดยความร่วมมือกับหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การดำเนินนโยบายให้ความเชื่อมั่นต่อกลุ่มลูกค้าผู้ป่วย หรือผู้โดยสารที่ต้องการปฐมพยาบาล โดยการติดตั้งอุปกรณ์ทางการแพทย์เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยระหว่างโดยสารเรือเฟอร์รี่ การร่วมมือกันระหว่างกรมเจ้าท่าและบริษัทเรือเฟอร์รี่ เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและความปลอดภัยในช่วงเทศกาลและช่วงที่มีภาวะเสี่ยงภัยธรรมชาติอย่างเคร่งครัด และการบริหารความปลอดภัยของการให้บริการขนส่งหรือเดินเรือเฟอร์รี่ ทั้งในส่วนของสภาพเรือและท่าเรือเฟอร์รี่ ให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยซึ่งควบคุมโดยกรมเจ้าท่าเป็น

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งทางทะเลที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกประเภท เพื่อให้การบริการมีมาตรฐานเดียวกัน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งทางทะเล ซึ่งแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการดังกล่าวเป็นไปตามมาตรฐานการขนส่งทางน้ำของกระทรวงคมนาคม, กรมเจ้าท่า (2559) ซึ่งกำหนดมาตรการการขนส่งทางน้ำเพื่อป้องกันและลดอุบัติเหตุทางน้ำ จำนวน 5 มาตรการ ได้แก่ มาตรการที่ 1 ด้านความปลอดภัยของตัวเรือ มาตรการที่ 2 ด้านความปลอดภัยในการใช้ท่าเทียบเรือโดยสาร มาตรการที่ 3 ด้านคุณสมบัติของผู้ทำการในเรือและผู้ประกอบการ มาตรการที่ 4 ด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร และมาตรการที่ 5 ด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจ วางแผนและกำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางทะเลเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานีให้มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ให้บริการเรือเฟอร์รี่ควรปรับปรุงสถานที่จำหน่ายตั๋วให้สะอาด ถูกสุขลักษณะ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น
2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจควรฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดและข้อมูลที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวกับการให้บริการผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการให้สามารถเชื่อถือข้อมูลที่ได้รับจากพนักงาน
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรฝึกอบรมพนักงานให้มีจิตบริการมีความพร้อมและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการในทันทีทันใด
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการเรือเฟอร์รี่ควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรการป้องกันความปลอดภัยกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินให้

ผู้ใช้บริการทราบโดยทั่วกัน หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความรู้ในการป้องกัน และช่วยเหลือตนเองเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน

5. ด้านความใส่ใจผู้ใช้บริการ ควรฝึกอบรมพนักงานในทักษะต่าง ๆ ที่สำคัญ สำหรับการให้บริการ เช่น ฝึกอบรมให้พนักงานมีจิตบริการ เพื่อเต็มใจประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วขึ้น

6. จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า โดยรวมแตกต่างกันด้านภาษาที่ผู้ใช้บริการสื่อสารระดับการศึกษา และผู้ใช้บริการที่เลือกใช้บริการ ดังนั้น กิจการขนส่งทางทะเลของเรือเฟอร์รี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโดยยึดหลักการให้บริการที่เป็นมาตรฐานสากล เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ให้บริการทุกคนได้เท่าเทียมกัน ด้วยมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษารูปแบบการขนส่งของจังหวัดสุราษฎร์ธานีในรูปแบบอื่น เช่น การขนส่งสินค้าท่าเทียบเรือตู้คอนเทนเนอร์ การขนส่งทางอากาศ หรือการขนส่งทางบก เพื่อให้ได้ข้อมูลการขนส่งที่ครอบคลุมการขนส่งในจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการวางแผนกำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการขนส่งของจังหวัดสุราษฎร์ธานีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). สถานการณ์ท่องเที่ยว จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
<https://www.mots.go.th/News-view.php?nid=12326>.

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, กรมการท่องเที่ยว, ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว. (2559). สถิตินักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเดินทางเข้าประเทศไทย จำแนกตามสัญชาติ. <http://intelligencecenter.tat.or.th:8080/apex/f?p=1:25>.
- กระทรวงคมนาคม, กรมเจ้าท่า. (2559). องค์ความรู้เจ้าท่า. http://oldweb.md.go.th/marine_knowledge/protect.php.
- ตรีเพชร อำเมือง. (2558). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ “Service Mind”*. งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปณิตตา ยุงทอง, ชลดา มนัสทรง และตะวัน วิกรัยพัฒน์. (2561). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขนส่งทางทะเล : กรณีศึกษา บริษัทเอ็กซ์เพิร์ท จำกัด. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต*, 13(2), 61-74.
- ภาวณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 18(1), 219-232.
- พระราชบัญญัติส่งเสริมการพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548. (2548). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 122 ตอนที่ 109 ก. หน้า 1-5.
- ไพศาล วรคำ. (2559). *การวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 8). ตักสิลา การพิมพ์.
- ยุพิน ใจมีสุขทุกเพลลา และศักดิ์สินี กลิ่นสุนทร. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท บี.เอช. ไทยเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. ใน Joint Conference on ACTIS & NCOBA, 25th January 2017. (น.498-500).
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม. (2559). *การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). เอ-พรีนซ์ แอนด์แพ็ค.
- วิศิษฐ์ จิตภักดิ์รัตน์ และคณะ. (2557). การศึกษาคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศอินโดนีเซีย. *วารสารวิจัยและพัฒนา มจร.*, 37(1), 77-88.

- ศราวุธ แก้วศรี. (2558). *คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการจัดสินใจเลือกใช้บริการการขนส่งผู้โดยสารทางน้ำในจังหวัดสุราษฎร์ธานี* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สิริรัตน์ นาคแป้น. (2555). *พฤติกรรมและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการมาท่องเที่ยวเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี* [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยฉบับที่ 2 (2556-2560)*. http://www.nesdb.go.th/Portals/0/tasks/dev_logis/report/data_0411041213.pdf.
- สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร. (2556). *บรรยายสรุปจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2556*. http://www.nesdb.go.th/Portals/0/tasks/dev_logis/report/data_0411041213.pdf.
- Budiarta, N., & Adnyana, I.B.P. (2016). The Development of Marine Transportation System in Supporting Sustainable Tourism Case Study: Nusa Penida Island, Bali Indonesia. *Journal of Sustainable Development*, 9(4), 89-95.
- Johnston, E.M., Dawson, J., & Maher, T.P. (2017). Strategic Development Challenges in Marine Tourism in Nunavut. *Resources*, 6(3), 1-15.
- Likert, R. (1961). *New Pattern of Management*. McGraw – Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Rauch, A.D., Collins, D.M., Nale, D.R., & Barr, B.P. (2015). Measuring service quality in mid-scale hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality*, 27(1), 87-106.
- Sulaiman, F.C., Jaini, N., Jamaluddin, E.R., & Hashim, N.I. (2018). The Impact of Marine Tourism Towards the Local Community at Pulau Pangkor, Perak. *Asian Journal of Quality of Life*, 3(13), 168-176.
- Yamane, T.(1973). *Statistic: An Introductory Analysis* (3rd.ed). Harper and Row.

บุคลากรกรม

- พงศ์วิษณุ อินทร์ไหม (ผู้ให้สัมภาษณ์). ศรีวาลี ทองเลี่ยมนาค (ผู้สัมภาษณ์) ที่ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาสุราษฎร์ธานี กรมเจ้าท่า 28 อำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000.เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2561.
- พิเชฐ สุดเดือน (ผู้ให้สัมภาษณ์). ศรีวาลี ทองเลี่ยมนาค (ผู้สัมภาษณ์) ที่ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาสุราษฎร์ธานี กรมเจ้าท่า 28 อำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000.เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2561.
- วิจักขณ์ ชูการกิจ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ศรีวาลี ทองเลี่ยมนาค (ผู้สัมภาษณ์) ที่ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาสุราษฎร์ธานี กรมเจ้าท่า 28 อำเภอเมือง ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000.เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2561.
- วิทยา โพธิพัฒน์ (ผู้ให้สัมภาษณ์). ศรีวาลี ทองเลี่ยมนาค (ผู้สัมภาษณ์) ที่ ท่าเรือซีทรานเฟอร์รี่ 17/1 หมู่ 8 ตำบลดอนสัก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000.เมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2561