

บทที่ 5

อภิปรายผล และสรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการ และ เปรียบเทียบความความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว และความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเรือโดยสารท่องเที่ยว โดยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

อภิปรายผล

จากผลการทดสอบสมมติฐานของผู้วิจัยอภิปรายผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไมตรี วิไลกิจ (2539) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่องานบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บสำนักงานใหม่ กล่าวว่า ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ พบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทา และมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการรับบริการพบว่าลูกค้าธนาคารฯ มีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อยและเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการ

ในองค์ ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคาร เรียงจากความพึงพอใจมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุดประกอบย่อยต่าง ๆ ในกลุ่มพบว่าความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ด้านพนักงานและการต้อนรับ คานสถานที่ประกอบการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านเวลาในการดำเนินการและด้านความสะดวกที่ได้รับสำหรับตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ ได้แก่ อายุ รายได้ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย ส่วนระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ พบว่าผู้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีศักดิ์ แสงงาม (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการตรวจสอบสินค้าส่งออก สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ: กรณีศึกษาสถานีตรวจสินค้า 5 (E) ฝ่ายตรวจสอบสินค้านอกท่า รพท. การรถไฟฯ ลาดกระบัง พบว่า ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการตรวจสอบสินค้าส่งออก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดี ในด้านความเพียงพอของแบบฟอร์ม และเอกสาร และด้านแผนผังแสดงขั้นตอนและวิธีรับบริการ ส่วนในด้านที่ควรปรับปรุงคือการจัดสถานที่ให้สะดวกต่อการติดต่อของผู้รับบริการ และความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ส่งออก พบว่าผู้บริการมีความคิดเห็นในทุกด้านอยู่ในระดับพอใช้ ยกเว้นประเด็นที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการและความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ พบว่าผู้บริการที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณิกา อินทรวารี (2538) ที่ศึกษางานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประถมศึกษา อำเภอเขื่อนใน

จังหวัดอุบลราชธานี ที่พบว่าข้าราชการครูที่มีอายุน้อยกว่ามีความพึงพอใจในการบริการที่สูงกว่าข้าราชการครูที่มีอายุน้อยกว่า

สมมติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านระเบียบปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ พบว่าผู้ให้บริการมีประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทา และมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการรับบริการพบว่าลูกค้าธนาคารฯ มีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อยและเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคาร เรียงจากความพึงพอใจมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุดประกอบย่อยต่าง ๆ ในกลุ่มพบว่าความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด่านสถานที่ประกอบการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านเวลาในการดำเนินการและด้านความสะดวกที่ได้รับสำหรับตัวแปรภูมิหลังของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ ได้แก่ อายุ รายได้ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย ส่วนระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคล และลักษณะการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน พบว่าข้อมูลตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวซึ่งได้แก่สถานภาพของผู้ใช้บริการ การติดต่อใช้บริการ ไม่สามารถทดสอบวิเคราะห์ความแปรปรวนได้ เนื่องจากมีผู้ตอบการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในลักษณะเดียวกันทั้งหมดข้อมูลที่ได้จึงไม่มีความแปรปรวน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 6

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

1.1 คุณลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท และมีวัตถุประสงค์หลักของการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว

1.2 ลักษณะเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนมากเป็นนักท่องเที่ยว มีประสบการณ์ในการเดินทางท่องเที่ยวน้อยกว่า 5 ปี มาใช้บริการในช่วงวันหยุด นักชัตตกษ์ โดยมาติดต่อด้วยตนเอง

1.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ท่าเทียบเรือ ต่อสภาพความมั่นคงแข็งแรงและความปลอดภัย ส่วนพึงพอใจน้อยต่อความแออัดของผู้โดยสารช่วงเทศกาลวันหยุด

1.4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นประเด็นที่พึงพอใจน้อยมากที่สุดคือในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

1.5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติของการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นประเด็นที่พึงพอใจน้อยมากที่สุดคือในด้านความรวดเร็วในการให้บริการและความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผู้ให้บริการที่มีคุณลักษณะ ได้แก่ อายุ รายได้ ประสบการณ์การให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวต่างกันมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจต่อระเบียบปฏิบัติการให้บริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

2.1 อายุ ผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งผู้ให้บริการที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว และระเบียบปฏิบัติของการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการมีอายุ 20 – 40 ปี และอายุต่ำกว่า 20 ปี

2.2 รายได้ผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ให้บริการที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวและระเบียบปฏิบัติของการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน

2.3 ประสิทธิภาพการให้บริการ ผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวต่างกันและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และด้านระเบียบปฏิบัติการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมานานกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระเบียบปฏิบัติการให้บริการมากกว่า ผู้ที่มีประสิทธิภาพ 2.5 – 5 ปี และต่ำกว่า 2 ปี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยที่พบว่า ความแออัดของผู้ให้บริการช่วงวันหยุด และความรวดเร็วเป็นความต้องการอันดับแรก ๆ ที่ผู้ให้บริการต้องการในเรื่องนี้ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่การให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ – เกาะช้าง ดังนี้

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาครัฐ ควรให้ความสำคัญและเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาในเรื่องการกระจายนักท่องเที่ยวให้ไปใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวทั้ง 2 บริษัทให้มีความเฉลี่ยใกล้เคียงกันเพื่อป้องกันความแออัดบริเวณท่าเรือใดท่าเรือหนึ่ง
2. ควรเพิ่มความถี่ในของเที่ยวเรือโดยสาร เพื่อให้บริการต่อนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดโดยไม่ต้องรอคอยการเดินทางเป็นเวลานาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจของการใช้บริการให้มีบริการในระดับมาก และระดับปานกลาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการกำหนดอัตราค่าโดยสารให้เป็นที่พอใจต่อผู้ให้บริการ โดยควรแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าก่อนการขึ้นค่าบริการทุกครั้ง
2. ควรมีการอบรมพนักงานในด้านการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแก่ลูกค้า เช่น การโบกรถยนต์ที่ผู้บริคนำขึ้นเรือโดยสารไปใช้บนฝั่งทั้ง 2 ฝั่ง
3. ควรมีกฎระเบียบให้พนักงานปฏิบัติในเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสาร และการสูญหายของสินค้าของผู้โดยสาร

4. ควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสมต่อการให้บริการ โดยการขยายพื้นที่บริเวณ
ลานจอดรถ

5. ควรป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร เช่น แจกเสื้อชูชีพแก่ผู้ให้บริการ
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวเป็น
ระยะ ๆ เนื่องจากสภาพการเปลี่ยนแปลงไป ย่อมมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่
เปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน

2. ควรมีการขยายขอบเขตของการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางอื่น ๆ
เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ครอบคลุมพื้นที่การท่องเที่ยวของจังหวัด และเชื่อมโยงแหล่ง
ท่องเที่ยวสู่ประตูอินโดจีนต่อไป