



แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล
เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล
เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

**Guidelines for Service Quality Development to The Maritime Transportation
System Route: Satun - Langkawi Island at Tammalang Port of
Satun Province to Support Tourism for
Asean Economics Community**

ขวัญชนก สุวรรณพงษ์

Khwanchanok Suwannaphong

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Business Administration (Tourism Management)**

Prince of Songkla University

2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้เป็นผลมาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และขอแสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านไว้ ณ ที่นี้

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโท (หญิง) ดร.เกศศิริ เจริญวิศาล)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(นางสาวขวัญชนก สุวรรณพงศ์)

นักศึกษา

ข้าพเจ้ารับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นางสาวขวัญชนก สุวรรณพงศ์)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้เช่าห้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยว สู่ประชคมเศรษฐกิจอาเซียน
ผู้เขียน	นางสาวขวัญชนก สุวรรณพงศ์
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาพฤติกรรม เปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการในระบบขนส่งผู้เช่าห้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้เช่าห้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชคมเศรษฐกิจอาเซียน การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 1) นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการในระบบขนส่งผู้เช่าห้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล จากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 8 มาตรฐาน 49 ดัชนี 1) บริษัทเรือเอกชน ประกอบด้วย 6 ดัชนี 2) เรือเฟอร์รี่ ประกอบด้วย 12 ดัชนี 3) ท่าเทียบเรือตำมะลัง ประกอบด้วย 8 ดัชนี 4) ด้านข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย 5 ดัชนี 5) การบริการคมนาคมขนส่ง ประกอบด้วย 3 ดัชนี 6) การบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร ประกอบด้วย 5 ดัชนี 7) การบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก ประกอบด้วย 5 ดัชนี 8) การรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วย 5 ดัชนี ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และ 2) บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชาวไทย ซึ่งมีภูมิลำเนาในจังหวัดสตูล และผู้ให้บริการชาวต่างชาติส่วนใหญ่เดินทางมาจากประเทศมาเลเซีย ส่วนใหญ่มีการจองตั๋วเรือเฟอร์รี่ล่วงหน้า โดยซื้อแพ็คเกจเที่ยวทั้งหมด มีวัตถุประสงค์เพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2-5 คน ทราบแหล่งข้อมูลจากญาติหรือเพื่อนแนะนำ และส่วนใหญ่เดินทางแบบเข้าไป-เย็นกลับ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในทุกด้าน ได้แก่ ด้านท่าเทียบเรือตำมะลัง ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเรือเฟอร์รี่/ด้านบริการจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการบริการภัตตาคารร้านอาหาร ด้านบริษัทเรือ และด้านการบริการ

คมนาคมขนส่ง ตามลำดับ สำหรับการศึกษานโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้
 แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล พบว่า 1) ด้าน
 บริษัทเรือต้องมีความเชี่ยวชาญ ความรู้ความสามารถ ความรอบคอบในการจัดการในด้านต่างๆ อาทิ
 ตารางเดินเรือที่เหมาะสมต่อจำนวนผู้ใช้บริการ การจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องและ
 ราบรื่น 2) ด้านเรือเฟอร์รี่ นอกจากตัวเรือแล้วยังหมายรวมถึงศักยภาพของพนักงานที่คอยให้บริการ
 อีกด้วย ปัจจุบันได้มีการปรับปรุงและพัฒนาในด้านนี้อยู่แล้วบ้าง อีกทั้งพนักงานส่วนใหญ่สามารถ
 สื่อสารด้วยภาษามลายูได้คล่อง ส่งผลให้ลดปัญหาด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติโดยเฉพาะ
 ชาวมาเลเซียได้อย่างมาก 3) ด้านบริบทท่าเทียบเรือตำมะลัง (ประกอบด้วย ท่าเทียบเรือตำมะลัง,
 ข้อมูลข่าวสาร, การบริการคมนาคมขนส่ง, การบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร, การบริการจำหน่ายสินค้า
 และของที่ระลึก, การรักษาความปลอดภัย) เป็นท่าเทียบเรือหรือด่านตรวจขนาดเล็ก ทำให้ไม่อาจมี
 ศักยภาพในด้านต่างๆเทียบเท่ากับท่าเทียบเรือหรือด่านตรวจใหญ่ๆได้ ทั้งนี้จะส่งผลล่าช้าในการให้
 บริการบ้างในช่วงวันหยุด ซึ่งมีผู้เดินทางมาใช้บริการเรือเฟอร์รี่เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือ
 ตำมะลังเป็นจำนวนมาก หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีการจัดอบรมประเทศอังกฤษ และภาษาที่ 3
 อาทิ มลายู และจีนเป็นต้น อันจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียนรู้และพัฒนา เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้
 บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการได้

คำสำคัญ: พัฒนาคุณภาพการบริการ ระบบขนส่ง ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ท่าเทียบเรือตำมะลัง

Thesis Title	Guidelines for Service Quality Development to The Maritime Transportation System Route: Satun - Langkawi Island at Tammalang Port of Satun Province to Support Tourism for Asean Economics Community
Author	Miss Khwanchanok Suwannaphong
Major Program	Tourism Management
Academic year	2014

Abstract

The objectives of this research to study the behaviors of tourists, Compare the expectations and perceptions of tourists who use the service to the maritime transportation system. Route Satun - Langkawi To study the quality of service to the maritime transportation system. Route: Satun - Langkawi Island at Tammalang Port of Satun Province to Support Tourism for Asean Economics Community. This research used Survey Research. The samples of this research were 1) Tourists who use the service to the maritime transportation system. Route Satun - Langkawi from 400 respondents, accidental sampling method and analyzed by using descriptive statistics. The quantitative research was applied using questionnaire that measure consists of a standard 8 standard 49 Index 1) Boat company consists of 6 index 2) Ferry consists of 12 index 3) Tammalang port consists of 8 index 4) Information consists of 5 index 5) Transportation services consists of 3 index 6) Restaurants consists of 5 index 7) Shopping service and souvenirs consists of 5 index 8) Security consists of 5 index, 2) Personel were the qualitative method of data collecting, structure interview .

The results of research showed that most of service users are Thai that come from Satun Province. And most of foreigner service users come from Malaysia. Mostly booking ticket before travel, buy package tour all, aimed tourism/leisure, travel a group of 2-5 people, Informed sources from a relative or friend and morning-evening return. The samples have expectations higher than the perception of quality of service in all aspects: Information, Ferry/ Shopping service and souvenirs, Security, Restaurants, Boat company and Transportation services, respectively. For guidelines for service quality development to the maritime transportation system route: Satun - Langkawi island at Tammalang port of Satun province to

support tourism for Asean Economics Community found 1) The boat company must be proficient. The ability and prudence to manage such schedule the appropriate number of users. To deal with the problem correctly and promptly. 2) The Ferry. In addition, the boat also includes potential employees who serve them. Currently, there has been improvement in this field already. And most employees can communicate with Malay fluently. Resulting in reduced communication issues with the service of foreigners, especially Malayan language significantly. 3) Context Tammalang berths (including Tammalang port, information, transportation services, restaurants services, products and souvenirs services and the security). A small port or checkpoints. As a result, it may not have the potential in many fields is equivalent to a large port or a large checkpoints. Therefore will delays in service during the holidays that many travelers using the ferry route Satun - Langkawi at Tammalang port. The agency has been involved with the training of English and the third language each on the Malayan and Chinese that all boils down to learning and development to enhance the services that can meet the diverse needs of service users.

Keyword : development service quality, transportation system, asean economics community, tammalang port

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้เช่าห้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รท. (หญิง) ดร.เกิดศิริ เจริญวิศาล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา และแนะนำแนวทางอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยอย่างยิ่ง ตลอดจนช่วยเหลือข้อบกพร่องต่าง ๆ ของวิทยานิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์ด้วยดี รวมทั้งสนับสนุนให้กำลังใจและให้ความเมตตาแก่ผู้วิจัยเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและประทับใจในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา คอยให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความกรุณาให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ รวมถึงผู้ใช้บริการในระบบขนส่งผู้เช่าห้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณปู่ คุณย่า และสมาชิกในครอบครัว รวมถึงเพื่อน ๆ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

สุดท้ายนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือองค์กรธุรกิจที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ที่สนใจทั่วไป คุณความดีและประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบแด่บุพพการี คณาจารย์ และผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมาข้างต้นทุกท่าน หากมีสิ่งผิดพลาดหรือข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับและขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขวัญชนก สุวรรณพงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(5)
Abstract	(7)
กิตติกรรมประกาศ	(9)
สารบัญ	(10)
สารบัญตาราง	(13)
สารบัญรูปภาพ	(24)
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
คำถามการวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
ขอบเขตการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	9
แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว	9
แนวคิดพฤติกรรมนักท่องเที่ยว	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	20
แนวคิดคุณภาพการบริการ	25
แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่ง	37
ข้อมูลเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน	43
ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดสตูล และบริบทท่าเทียบเรือท่ามะลัง	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
กรอบแนวคิดการศึกษา	61
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	62
แหล่งที่มาของข้อมูล	62
ประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	66
การตรวจคุณภาพเครื่องมือ	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล	67
การวิเคราะห์ข้อมูล	67
บทที่ 4 ผลการศึกษาข้อมูล	
ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว	70
ข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยว	74
ข้อมูลระดับความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง สู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	76
ข้อมูลระดับการรับรู้ของคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง สู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	85
ข้อมูลผลต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	94
ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลกับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว	101
ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง สู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลกับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว	127
ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของคุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลกับนักท่องเที่ยวชาวไทยและ นักท่องเที่ยวต่างชาติ	164

ข้อมูลคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้เช่าห้องเที่ยวทางทะเล	167
เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ทำเทียบเรือท่ามะลิ้ง จังหวัดสตูลโดยภาพรวม	
ข้อมูลเชิงคุณภาพ	168
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล	171
ข้อเสนอแนะ	181
บรรณานุกรม	184
ภาคผนวก	
เครื่องมือการวิจัย	191
ประวัติผู้เขียน	210

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	ปัจจัยและตัวแปรที่ศึกษา	57
4.1	แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน	70
4.2	แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว	74
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	76
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ	77
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านเรือเฟอร์รี่	78
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านท่าเทียบเรือตำมะลัง	79
4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านข้อมูลข่าวสาร	80
4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	81
4.9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	82
4.10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	83

ตารางที่	หน้า
4.20	93
ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ	
4.21	94
ผลต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ	
4.22	96
ผลต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ	
4.23	98
ผลต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ	
4.24	100
ผลต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ	
4.25	101
การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ	
4.26	103
การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ	
4.27	104
การเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ	
4.28	105
การเปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ	

ตารางที่	หน้า
4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุ ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	106
4.30 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามการศึกษา	107
4.31 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามการศึกษา ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	108
4.32 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอาชีพ	109
4.33 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	110
4.34 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านข้อมูลข่าวสาร	111
4.35 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	112
4.36 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการรักษาความปลอดภัย	113

ตารางที่	หน้า
4.37 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตามรูปแบบในการเดินทาง	114
4.38 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง	115
4.39 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทางด้านบริษัทเรือ	116
4.40 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทางด้านเรือเฟอร์รี่	117
4.41 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตามการจองตั๋วเรือเฟอร์รี่	118
4.42 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล	119
4.43 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล ด้านบริษัทเรือ	120
4.44 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	121

ตารางที่	หน้า
4.45 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ณ ท่าเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล ด้านการรักษาความปลอดภัย	122
4.46 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ณ ท่าเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทาง	124
4.47 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ณ ท่าเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทาง	125
4.48 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ณ ท่าเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทาง ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	126
4.49 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ณ ท่าเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามเพศ	127
4.50 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ณ ท่าเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุ	128
4.51 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบ-ขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ณ ท่าเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุ ด้านท่าเทียบเรือดำมะลัง	129
4.52 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ณ ท่าเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุ ด้านข้อมูลข่าวสาร	130

ตารางที่	หน้า
4.53 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุ ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	130
4.54 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุ ด้านการรักษาความปลอดภัย	131
4.55 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้ โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามการศึกษา	132
4.56 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามการศึกษา ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	133
4.57 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามการศึกษา ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	133
4.58 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้ โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอาชีพ	135
4.59 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอาชีพ ด้านบริษัทเรือ	136
4.60 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอาชีพ ด้านเรือเฟอร์รี่	137

ตารางที่	หน้า
4.61 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบ-ขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามอาชีพ ด้านท่าเทียบเรือตำมะลัง	138
4.62 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามอาชีพ ด้านข้อมูลข่าวสาร	139
4.63 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามอาชีพ ด้านการรักษาความปลอดภัย	140
4.64 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	141
4.65 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบ-ขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านบริษัทเรือ	142
4.66 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	143
4.67 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	144
4.68 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบ-ขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการรักษาความปลอดภัย	145

ตารางที่	หน้า
4.69 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้ แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรูปแบบในการเดินทาง	146
4.70 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้ แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง	147
4.71 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื้อระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ด้านบริษัทเรือ	148
4.72 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื้อระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ด้านข้อมูลข่าวสาร	149
4.73 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื้อระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	150
4.74 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามการจองตั๋วเรือเฟอร์รี่	151
4.75 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล	152
4.76 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื้อระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล ด้านบริษัทเรือ	153

ตารางที่	หน้า
4.77 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	154
4.78 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทาง	156
4.79 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทาง ด้านเรือเฟอร์รี่	157
4.80 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทาง ด้านข้อมูลข่าวสาร	158
4.81 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทาง	159
4.82 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทาง ด้านบริษัทเรือ	160
4.83 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทาง ด้านเรือเฟอร์รี่	161

ตารางที่	หน้า
4.84 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื้อระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทาง ด้านทำเทียบเรือดำมะลัง	162
4.85 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื้อระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทาง ด้านการรักษาความปลอดภัย	163
4.86 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง ผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามประเภทนักท่องเที่ยว	164
4.87 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง ผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามประเภทนักท่องเที่ยว	166
4.88 จำนวนและร้อยละคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยาน นานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลโดยภาพรวม	167

สารบัญรูปรภาพ

รูปรภาพที่		หน้า
1.1	แบบแสดงการมอบหมายให้ประเทศต่างๆ ทำหน้าที่รับผิดชอบเป็น ผู้ประสานงานหลัก (Country Coordinators)	1
2.1	แบบแสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้า	22
2.2	แบบจำลองคุณภาพการบริการจากความแตกต่าง ระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของการให้บริการลูกค้า	28
2.3	ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล	48
2.4	ารบริการเรือเฟอร์รี่เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล	48
2.5	กรอบแนวคิดการศึกษา	61

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากการรวมตัวของ 10 ประเทศในภูมิภาคอาเซียน (Asean) โดยมี ไทย, พม่า, ลาว, เวียดนาม, มาเลเซีย, สิงคโปร์, อินโดนีเซีย, ฟิลิปปินส์, กัมพูชา, บรูไน เพื่อที่จะให้มีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจร่วมกัน (Asean Economics Community: AEC) ซึ่งจะส่งผลให้มีผลประโยชน์และอำนาจต่อรองต่าง ๆ กับคู่ค้าได้มากขึ้น การนำเข้า-ส่งออกของชาติในอาเซียนจะเปิดเสรี ยกเว้นสินค้าบางชนิด (สินค้าอ่อนไหว) ที่แต่ละประเทศอาจจะขอไว้ไม่ลดภาษีนำเข้า อาเซียนซึ่งรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จะมีผลเป็นรูปธรรม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ทั้งนี้จะส่งผลให้ภูมิภาคนี้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ประเทศไทยจะกลายเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว และการบิน เนื่องจากได้รับเป็นประเทศผู้ประสานงานหลักในสาขาการท่องเที่ยวและการบินนั้นสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่จะผลักดันให้ไทยเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวและการบินในภูมิภาคนี้ การมอบหมายให้ประเทศต่างๆ ทำหน้าที่รับผิดชอบเป็นผู้ประสานงานหลัก (Country Coordinators) (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2553) ดังภาพประกอบ 1.1

 พม่า	- สาขาสถิตภัณฑ์เกษตร (Agro-based products) - สาขาประมง (Fisheries)
 มาเลเซีย	- สาขาสถิตภัณฑ์ยาง (Rubber-based products) - สาขาสินค้าสิ่งทอ (Textiles and Apparels)
 อินโดนีเซีย	- สาขายานยนต์ (Automotives) - สาขาสถิตภัณฑ์ไม้ (Wood-based products)
 ฟิลิปปินส์	- สาขาอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics)
 สิงคโปร์	- สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-ASEAN) - สาขาสุภาพ (Healthcare)
 ไทย	- สาขาการท่องเที่ยว (Tourism) - สาขาการบิน (Air Travel)
 เวียดนาม	- สาขาโลจิสติกส์ (Logistic)

ภาพประกอบ 1.1 แบบแสดงการมอบหมายให้ประเทศต่างๆ ทำหน้าที่รับผิดชอบเป็น

ผู้ประสานงานหลัก (Country Coordinators)

ที่มา: กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2553

โดยสภาพภูมิศาสตร์ทางกายภาพของประเทศไทยที่มีที่ตั้งอยู่กลางกลุ่มประเทศอาเซียน และมีความโดดเด่นในเรื่องการจัดการประชุมต่าง ๆ การแสดงนิทรรศการ และศูนย์กระจายสินค้า จากการประชุมของสมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (ไทย) มีนักธุรกิจหลายท่านให้ความเห็นว่า เมื่อเปิดประชาคมอาเซียนแล้ว การท่องเที่ยวภายในอาเซียนด้วยกันเองน่าจะเติบโตขึ้น เนื่องจากเศรษฐกิจของแต่ละประเทศจะดีขึ้น เมื่อเศรษฐกิจดี ประชาชนมีรายได้มากขึ้นก็อยากไปท่องเที่ยว ซึ่งประเทศใกล้ ๆ น่าจะเป็นจุดหมายหนึ่ง ดังนั้น ผู้ประกอบการไทยจึงต้องเร่งสร้างพันธมิตรทั้งในกลุ่มโรงแรม และกลุ่มบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว (Agency) ในกลุ่มประเทศอาเซียน ซึ่งอาจจะไม่ใช่เครือข่ายโรงแรมเดียวกัน แต่ต้องมีเครือข่ายเพื่อส่งต่อนักท่องเที่ยว หรือมีแพ็คเกจที่เหมาะสม ตลอดจนให้โรงแรมของตัวเอง และ โรงแรมในกลุ่มอาเซียนเป็นพันธมิตรซึ่งกันและกัน (Refer Business) สำหรับผู้ที่ดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว ก็ต้องจัดทำแพ็คเกจขึ้นมาขายอย่างสร้างสรรค์ แปลกใหม่ และมีเอกลักษณ์ จะเจาะจงทำทัวร์แบบใดก็ต้องเจาะด้านนั้นให้โดดเด่นก่อน จึงค่อยขยายด้านอื่นๆ ให้หลากหลายต่อไป ผู้ประกอบการท่องเที่ยวต้องเข้าใจวัฒนธรรมของชาวต่างชาติให้มากขึ้น และต้องปรับภาพลักษณ์ของตัวเองให้สอดคล้องกับความต้องการในอนาคต กลุ่มผู้บริหารในธุรกิจโรงแรมต้องกลับมาวิเคราะห์ว่า มีความพร้อมมากแค่ไหนในการปรับตัวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (AEC) จุดแข็งของประเทศไทย คือ แรงงานทั่วไปในภาคท่องเที่ยวมีภาพลักษณ์ค่อนข้างดี และมีจิตใจรักบริการ (สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (ไทย), 2556)

ดังนั้น ภายในปี 2558 นี้ ประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (AEC) จึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่าคนไทยและภาคธุรกิจทุกแขนง ต้องตื่นตัวที่จะเรียนรู้ภาษา วัฒนธรรม ตลอดจนวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของเพื่อนบ้านในกลุ่มประเทศอาเซียนด้วยกันให้มากขึ้น เพื่อเป็นการเปิดโลกกว้าง และเป็นจุดเริ่มต้นการเตรียมความพร้อมก้าวสู่ประชาคมอาเซียนในอนาคต การเปิดเสรีบริการด้านการท่องเที่ยว ซึ่งรวมถึงธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้องภายใต้กรอบอาเซียน แต่ขณะเดียวกันก็ทำให้มีความเป็นไปได้สูงว่า แนวโน้มการแข่งขันในอนาคตจะยิ่งทวีความเข้มข้นเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน การเปิดโอกาสให้ชาวต่างชาติเข้ามาลงทุนในประเทศไทยด้วยการถือครองสัดส่วนการถือหุ้นที่เพิ่มมากขึ้น จากคู่แข่งทั้งรายเดิมและรายใหม่ที่ต้องการเข้าสู่ตลาดเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดการให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่คาดว่าจะมีขนาดใหญ่ขึ้น ตามแนวโน้มมูลค่าเศรษฐกิจของภูมิภาคอาเซียน จากข้อมูลสถิติกรมการท่องเที่ยว พบว่า ไตรมาส 4 ปี 2556 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมายังประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 8.7 ล้านคน โดยมีสัดส่วนนักท่องเที่ยวจากเอเชียตะวันออกมากที่สุด รองลงมา คือ ยุโรป คิดเป็นสัดส่วน 55.3% และ 26.4% ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในเอเชียตะวันออกด้วยกัน พบว่า สัดส่วนนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากกลุ่มประเทศในอาเซียน รองลงมาคือ จีน และ

ญี่ปุ่น ตามลำดับ ส่วนยุโรปนั้นสัดส่วนนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากรัสเซีย รองลงมา คือ สหราชอาณาจักร และเยอรมนี ตามลำดับ

ผู้จัดการออนไลน์ (2557) ทั้งนี้ จากการสำรวจ พบว่า การรวมตัวของประชาคมอาเซียน จะส่งผลต่อการท่องเที่ยวไทย อันดับ 1 สร้างโอกาสมากกว่าอุปสรรค ร้อยละ 52.7 เพราะมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น สร้างรายได้เพิ่มขึ้น และการเดินทางท่องเที่ยวเสรีขึ้น ไม่ต้องมี VISA อันดับ 2 สัดส่วนใกล้เคียงกัน ร้อยละ 30.1 เพราะธุรกิจส่วนใหญ่จำเป็นต้องปรับตัวรองรับการแข่งขันได้ และ อันดับ 3 โอกาสน้อยกว่าอุปสรรค ร้อยละ 17.3 เพราะมีคู่แข่งมากขึ้น บุคลากรด้านการท่องเที่ยว และองค์กรธุรกิจของไทย ยังไม่มีความพร้อมในการแข่งขัน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และ ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2555)

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: UNWTO) ได้คาดการณ์ว่า เมื่อถึงปี พ.ศ. 2563 จะมีนักท่องเที่ยว ระหว่างประเทศเกือบ 1,600 ล้านคน โดยภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จะมีแนวโน้มว่าจะเป็นปลายทางยอดนิยมมากขึ้น โดยมีสัดส่วนถึงร้อยละ 25 ของตลาดการท่องเที่ยวทั่วโลก และคาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาถึง 400 ล้านคน ขณะที่กลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จะเป็นจุดหมายการท่องเที่ยวยอดนิยมแห่งใหม่ โดยมีนักท่องเที่ยวเป็น 1 ใน 3 ของนักท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก หรือประมาณ 130-140 ล้านคน

ดังนั้น ไทยจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยอาศัยจุดแข็งของไทย ทั้งด้านความหลากหลายทางธรรมชาติ มีมรดกทางวัฒนธรรม มีอุปนิสัยที่เป็นมิตร และรสชาติอาหารที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น ในการช่วยสร้างความแตกต่าง ให้กับภาคการท่องเที่ยวของไทย ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ธุรกิจ Hospitality ของไทยสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง และมีส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้นในระยะยาว (ชาญโชติ ชมพูนุท, 2556) อนุমানได้ว่าจะต้องมีการเดินทางในพื้นที่เชื่อมโยงในอาเซียนเพิ่มมากยิ่งขึ้น

เมื่อเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด จำแนกตามภูมิภาคของประเทศไทย โดยข้อมูลสถิติกรมการท่องเที่ยว พบว่า ไตรมาส 4 ปี 2556 (ไม่นับรวมกรุงเทพฯ) ภาคใต้ เป็นภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวทั้งคนไทย และต่างชาตินิยมเดินทางไปท่องเที่ยวมากที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 6.1 ล้านคน คิดเป็นสัดส่วน 20.9% เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดของแต่ละภูมิภาค และสร้างรายได้ให้แก่ประเทศมากที่สุดเช่นกัน (หากไม่นับรวมกรุงเทพมหานคร) จำนวนทั้งสิ้น 104,437 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน 25.7% เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมดของแต่ละภูมิภาค จากการวิเคราะห์ของผู้วิจัย ในปี 2558 หลังจากมีการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแล้ว จะส่งผลให้เกิดการเดินทางในพื้นที่เชื่อมโยงมากขึ้น ดังนั้นเมืองหน้าด่านต่าง ๆ มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนเจ้าภาพหรือประตูที่ดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยวเข้า-ออกประเทศไทย

เช่นนี้แล้ว ณ จุดการเข้าถึงต่าง ๆ ต้องมีคุณภาพการให้บริการที่ดี และจากสถิติข้างต้น ภาคใต้ เป็นภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวทั้งคนไทย และต่างชาตินิยมเดินทางไปท่องเที่ยวมากที่สุด และมีเมืองหน้าด่าน หลายจุด อาทิ จังหวัดสงขลา ซึ่งมีอาณาเขตเชื่อมต่อกับประเทศมาเลเซีย คือ จุดตรวจสะเดา และจุดตรวจป่าดงเบงชาร์ และจุดหมายที่นักท่องเที่ยวนิยมหลังไหลเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่โด่งดัง คือ อำเภอหาดใหญ่ ซึ่งจัดเป็นเส้นทางเชื่อม โยงทางบก แต่เส้นทางเชื่อม โยงทางน้ำ หรือทางทะเลนั้นมี เมืองหน้าด่านสำคัญ คือ จังหวัดสตูล โดยมีอาณาเขตเชื่อมต่อกับประเทศมาเลเซียเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ เส้นทางที่รู้จักกันมากที่สุดเป็นเส้นทางเชื่อม โยงทางทะเล นั่นคือ เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือท่ามะดะลัง

จังหวัดสตูลเป็นจังหวัดภาคใต้ของประเทศไทยทางทิศตะวันตกด้านชายฝั่งทะเลอันดามัน มีวัฒนธรรมที่ใกล้เคียงกับชาวมลายูในรัฐเกดะห์ (ไทรบุรี) และได้รับการผสมผสานกับอิทธิพลของวัฒนธรรมไทย ชาวสตูลที่มีเชื้อสายมลายูแต่เดิม ใช้ภาษามลายูเกดะห์ในการสื่อสาร (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556) จังหวัดสตูลถือเป็นเมืองหน้าด่านสำคัญจังหวัดหนึ่งทางภาคใต้ของประเทศไทย และมีศักยภาพทางด้านภูมิศาสตร์ทางการท่องเที่ยวโดดเด่นเช่นกัน เส้นทางคมนาคมมาจังหวัดสตูล ทางบกสามารถเดินทางโดยรถยนต์ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 406, 4078, 4051, 4183 มีสถานีขนส่ง ทางน้ำมีท่าเรือขนส่ง และทางอากาศมีท่าอากาศยานมายังจังหวัดสตูล ตำบลท่ามะดะลัง เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอเมืองสตูล อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอ 13 กิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัด 9 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 15 นาที มีท่าเทียบเรือที่เดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ รวมถึงประเทศมาเลเซียได้ คือ ท่าเทียบเรือท่ามะดะลังที่มีเส้นทางเดินเรือไปยังเกาะลังกาวิ ประเทศมาเลเซีย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556) ทั้งนี้ ท่าเทียบเรือท่ามะดะลังเป็นท่าเทียบเรือเฟอร์รี่และเรือต่าง ๆ สำหรับนำเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ รวมถึงเกาะลังกาวิ ประเทศมาเลเซีย ซึ่งปัจจุบันมีนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศมาใช้บริการ ณ ท่าเทียบ เรือท่ามะดะลังในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก

จึงจัดได้ว่าท่าเทียบเรือท่ามะดะลัง จังหวัดสตูลเป็นประตูหน้าด่านเพื่อรองรับกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนฝั่งทะเลอันดามันตอนใต้ ที่เชื่อม โยงสู่ประเทศเพื่อนบ้านและมีศักยภาพในการพัฒนาไปสู่ความเป็นศูนย์กลางทางการค้าการลงทุน และการคมนาคมขนส่งเชื่อม โยงระหว่างกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนั้นจึงควรเร่งพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเป็นจุดรองรับที่โดดเด่นและมีศักยภาพ คือ ท่าเทียบเรือท่ามะดะลัง เนื่องจากเป็นท่าเทียบเรือท่องเที่ยวและส่งออกที่ใหญ่ที่สุดของจังหวัดสตูล ทั้งยังเป็นศูนย์กลางของทะเลอันดามันตอนใต้ (ฐานข้อมูลข่าวจังหวัดชายแดนภาคใต้, 2546) เพื่อรองรับการเดินทางท่องเที่ยวในเส้นทางสตูล-ลังกาวิที่มีคุณภาพต่อไป ทั้งนี้สถิติผู้ใช้บริการ ณ ท่าเรือท่ามะดะลังซึ่งจุดเข้าถึงในระบบขนส่งเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ในปี พ.ศ.2556 พบว่า มีจำนวนตัวเลขขาออกอยู่ที่ 101,300 คน ตัวเลขขาเข้าอยู่

ที่ 102,834 คน รวม 204,134 คน (กรมเจ้าท่าจังหวัดสตูล, 2557) โดยสถิติการเดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักร โดยใช้บัตรผ่านแดน (BORDER PASS) ประจำปี 2556 (มกราคม ถึง ธันวาคม 2556) ที่จุดตรวจสตูล ณ ท่าเทียบเรือท่ามะดิ่ง พบว่า มีผู้ใช้บริการชาวมาเลเซีย ซึ่งเป็นกลุ่มเพื่อนบ้านใน กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเดินทางเข้า-ออก จำนวน 13,587 คน (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2557) จากสถิติดังกล่าว ยิ่งทำให้คุณภาพในการให้บริการในจุดการเข้าถึงนั้นมีความสำคัญในด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อรองรับการเปิดการท่องเที่ยวอาเซียนมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ในเส้นทางสตูล-ลังกาวิ้น ที่มีระบบขนส่งผู้โดยสารท่าเทียบเรือทางทะเลนั้นตั้งอยู่ที่ท่าเทียบเรือท่ามะดิ่ง ซึ่งมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น บริษัทเรือ ซึ่งดูแลบริหารจัดการ โดยเอกชน ท่าเรือ ขึ้นอยู่กับกรมธนารักษ์ ซึ่งเป็นเจ้าของพื้นที่ นอกจากนี้ยังประกอบด้วยบุคลากรผู้ให้บริการต่างๆ อาทิ 1) สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีหน้าที่ดูแลในส่วนงาน ขาออก-ขาเข้า และงานบริการคนเข้าเมือง 2) กรมศุลกากร มีหน้าที่ดูแลเอกสารต่างๆ ในการจัดเก็บ ภาษีอากรขาเข้า-ขาออก และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ 3) ตำรวจท่องเที่ยว มีหน้าที่ดูแลตลอดภัยของนักท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการ 4) บริษัทเรือส่งออกและเรือนำเข้า เป็นต้น โดยทุกภาคส่วน ทุกหน่วยงานดังกล่าวต้อง ให้ความร่วมมือกันในการจัดการเพื่อรักษามาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งเพื่อ สร้างความประทับใจ ความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ ด้วยเหตุนี้เองทำให้องค์ประกอบ ทั้งหมดมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างควบคู่ไปด้วยกัน

ดังนั้น งานวิจัยนี้จะชี้ให้เห็นประเด็นปัญหาของคุณภาพการบริการในระบบขนส่ง ผู้โดยสารท่าเทียบเรือทางทะเล เพื่อประเมินสิทธิผลในด้านคุณภาพของการให้บริการและแนวทางใน การปรับปรุงพัฒนาควรจะเป็นอย่างไรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างมี ประสิทธิภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าเทียบเรือทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ้น ณ ท่าเทียบเรือท่ามะดิ่ง จังหวัดสตูล

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพ การบริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าเทียบเรือทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ้น ณ ท่าเทียบเรือท่ามะดิ่ง จังหวัดสตูล

1.2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่ง
ท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยว
สู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.3 คำถามการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งปัญหาในการวิจัยไว้ ดังนี้

1.3.1 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูลเป็นอย่างไร

1.3.2 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูลเป็นอย่างไร

1.3.3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูลให้มีคุณภาพสามารถรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมอาเซียนได้อย่างมีประสิทธิภาพควรเป็นอย่างไร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ได้ทราบถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้เกี่ยวข้องในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล

1.4.2 ได้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูลให้สามารถรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมอาเซียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.4.3 ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมยกระดับการท่องเที่ยวในปัจจุบันสู่การรองรับกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อไป

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ศึกษา คือ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ สอบถามพฤติกรรมและความคิดเห็น

1. นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่ใช้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล

ส่วนที่ 2 เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

1. บุคลากรจากบริษัทเรือเฟอร์รี่ที่ให้บริการในเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
2. บุคลากรจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
3. บุคลากรจากกรมศุลกากร ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
4. บุคลากรจากตำรวจท่องเที่ยว ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล

1.5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาคั้งนี้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ

1. ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว
2. ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยว
3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาระหว่างเดือนธันวาคม 2557 - พฤษภาคม 2558

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะของการบริการที่เป็นมาตรฐาน สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ก่อให้เกิดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่เกิดจากความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าก่อนใช้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล

การรับรู้ หมายถึง ความรู้สึกหรือความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ได้รับจากการบริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล

บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ทุกระดับที่เป็นผู้ให้บริการในการเดินทาง ด้วยเรือเฟอร์รี่ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง

ท่าเทียบเรือตำมะลัง หมายถึง ท่าเทียบเรือในตำบลตำมะลัง จังหวัดสตูล ให้บริการเรือเฟอร์รี่เส้นทางสตูล-ลังกาวิ

ระบบขนส่ง หมายถึง เส้นทาง คือ เส้นทางทางทะเล สตูล-ลังกาวิ ยานพาหนะที่ใช้เดินทาง คือ เรือเฟอร์รี่ และผู้ประกอบการเพื่อลำเลียงผู้โดยสารไปยังจุดหมายปลายทาง นั่นคือ บริษัทเรือเอกชน รวมถึงบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

1.7 ข้อจำกัดในการศึกษา

จากการเก็บข้อมูลที่ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลนั้น ผู้วิจัยไม่สามารถเก็บข้อมูลจากประชากรชาวไทยและชาวต่างชาติในสัดส่วน 50 : 50 ได้ เนื่องจากปริมาณผู้ใช้บริการไม่ได้มีการบันทึกไว้ว่าแยกนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้หาทางออกโดยการเก็บละเอียดอย่างไร้แล้วแต่ก่อนจะเปรียบเทียบกัน ผู้วิจัยได้แยกผู้ชี้แจงออกเป็น 2 กลุ่ม ซึ่งออกมาพบว่า ร้อยละ 68.50 เป็นชาวไทย และร้อยละ 31.50 เป็นชาวต่างชาติ

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งการศึกษาออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว
- 2.2 แนวคิดพฤติกรรมนักท่องเที่ยว
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.5 แนวคิดการขนส่ง
- 2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน
- 2.7 ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดสตูล และบริบทท่าเทียบเรือตำมะลัง
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว นั้นได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้สรุปประเด็นไว้ใกล้เคียงกัน ดังนี้

โคลลิเยร์ และฮาราเวย์ (Collier & Harraway, 1997) กล่าวว่าไว้ว่า แหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพต้องประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ หรือ 3As ดังนี้

1. สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) ซึ่งเกิดจากสถานที่ (Site) หรือเหตุการณ์ (Event) โดยสถานที่อาจเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรือมนุษย์สร้างขึ้น แต่เหตุการณ์ที่น่าประทับใจนั้นเกิดจากมนุษย์เป็นผู้สร้างขึ้น

2. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) ซึ่งหมายถึง บริเวณพื้นที่ และ โครงสร้างของสิ่งปลูกสร้างต่างๆ ที่สร้างขึ้นเพื่อรองรับกิจกรรมของผู้มาเยือน และกิจกรรมในการบริหารจัดการพื้นที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ณ แหล่งท่องเที่ยว รวมถึงการก่อสร้างปัจจัยพื้นฐาน เช่น ระบบขนส่ง ระบบสื่อสาร ระบบสาธารณูปโภค อันเป็นสิ่งจำเป็นต่อนักท่องเที่ยว เนื่องจากจะช่วยให้ได้รับความสะดวกสบาย และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่แหล่งท่องเที่ยวด้วย

3. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) ซึ่งต้องมีระบบขนส่ง (Transportation) โดยประกอบด้วย เส้นทาง ขานพาหนะ และผู้ประกอบการขนส่งเพื่อลำเลียงคนและสิ่งของไปยังจุดหมายปลายทาง

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) กล่าวว่า ทรัพยากรท่องเที่ยวจะต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการ ดังนี้

1. ทรัพยากรท่องเที่ยวต้องมีสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว (Attraction) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของทรัพยากรท่องเที่ยว เพื่อที่จะดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาเยือนในสถานที่นั้น ๆ

2. ทรัพยากรท่องเที่ยวต้องมีเส้นทางคมนาคมขนส่งเข้าถึง (Accessibility) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญของทรัพยากรท่องเที่ยวที่ต้องมีเส้นทาง หรือโครงข่ายขนส่งที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่นั้น ๆ ตลอดจนการติดต่อเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง หากขาดเส้นทางคมนาคมขนส่งที่รองรับการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวแล้ว แม้ว่าแหล่งท่องเที่ยวที่นั้นจะดึงดูดใจ มีความสวยงามมากเพียงไร อาจไร้ความหมาย

3. ทรัพยากรท่องเที่ยวต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenity) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญของทรัพยากรท่องเที่ยวต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้เพื่อรองรับในการบริการนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบาย และความประทับใจ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการท่องเที่ยวให้ยาวนานขึ้น

จากการทบทวนเอกสารข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการท่องเที่ยวที่สามารถบ่งบอกได้ถึงศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่นั้นประกอบด้วยอย่างน้อย 3 ประการ และชี้ให้เห็นว่าระบบขนส่งที่นั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และส่งผลต่อคุณภาพในการบริการอีกด้วย

อย่างไรก็ตามการศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อประเมินประสิทธิผลในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวที่นั้น จำเป็นต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวอย่างยิ่ง ซึ่งจะกล่าวถึงในลำดับต่อไป

2.2 แนวคิดพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

ชวลินุช อุทยาน (ม.ป.ป) ได้ให้ความหมายของนักท่องเที่ยวไว้ ดังนี้

Tourist หมายถึง นักท่องเที่ยวที่เดินทางจากที่พักอาศัยของตน แล้วกลับมาเกินกว่า 24 ชั่วโมง และได้พักแรมที่ใดแห่งหนึ่งชั่วคาบเวลาหนึ่ง บางประเทศก็เรียกว่า night visitor

Excursionist หมายถึง นักท่องเที่ยวแบบเข้าไป เย็นกลับ หรือกลับมาถึงบ้านภายใน 24 ชั่วโมงโดยไม่พักแรม ณ ที่ใด บางประเทศก็เรียกว่า day visitor

Visitor หมายถึงอย่างเดียวกับ tourist แต่เป็นคำที่ประเทศหนึ่งใช้เรียกนักท่องเที่ยวจากประเทศที่เข้ามาในประเทศของตน และบางทีก็เรียกเต็มยศว่า foreign visitor นอกจากนี้ในประเทศที่ใช้คำ visitor แทนคำ tourist นี้มักจะใช้คำว่า tourist หรือ domestic tourist ให้หมายถึงนักท่องเที่ยวซึ่งที่มีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศหนึ่งแล้วท่องเที่ยวไปแต่เฉพาะภายในประเทศของตนเอง

World Tourism Organization (1991) ได้ให้คำนิยามของนักท่องเที่ยวว่า หมายถึงนักท่องเที่ยว 2 ประเภท คือ นักท่องเที่ยวต่างประเทศเดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศ (Inbound Tourist) และนักท่องเที่ยวในประเทศเดินทางไปเที่ยวต่างประเทศ (Out bound Tourist) และถือว่าเป็นความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourist) และนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Tourist) ทั้งนี้การแยกประเภทนักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวแต่ละคนว่าสามารถแบ่งตามประเภทนักท่องเที่ยวได้แบบใด (Cooper et al., 2008)

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวนั้นถือเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารการท่องเที่ยวและธุรกิจบริการ เพราะไม่ว่าจะเป็นธุรกิจใด อาทิเช่น การโรงแรม การขนส่ง บริษัททัวร์ ภัตตาคาร เป็นต้น ล้วนต้องเข้าไปสัมผัสหรือมีส่วนร่วมในการให้บริการนักท่องเที่ยว ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ทั้งในด้านภูมิหลัง (Background) ทักษะ (Attitude) ของนักท่องเที่ยวเพื่อนำมาวางแผนพัฒนาและปรับปรุงทางการท่องเที่ยวให้เหมาะสมและเป็นที่พอใจของนักท่องเที่ยว เมื่อทราบพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยว ก็สามารถนำมาวางแผนการตลาดเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวนั้นให้ไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้ (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดระนอง, ม.ป.ป)

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (Tourist Behavior) หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออก ดังนั้น จึงสามารถสรุปเรื่องของกระบวนการพฤติกรรม (Process of Behavior) หลัก ๆ ได้ ดังนี้

- พฤติกรรมเกิดขึ้นได้ต้องมีสาเหตุทำให้เกิด
- พฤติกรรมเกิดขึ้นได้จะต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้น
- พฤติกรรมที่เกิดขึ้นย่อมมุ่งไปสู่เป้าหมายในการตอบสนองแรงจูงใจเหล่านั้น

(สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดระนอง, ม.ป.ป)

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2542) ได้อธิบายความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวว่าเป็นการศึกษาเพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งเป็นตลาดกลุ่มเป้าหมายเพื่อนำมาวิเคราะห์และวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคนั้นๆ ส่งผลให้ให้ผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจสูงสุดนั่นเอง

2.2.1 ขอบเขตของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

ขอบเขตของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวนั้นไม่ได้เริ่มต้นจากการที่นักท่องเที่ยวได้เริ่มซื้อสินค้าทางการท่องเที่ยว แต่เกิดขึ้นโดยแบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1. ก่อนการซื้อ (Before purchase) ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวต้องการที่จะเดินทางก็จะเริ่มหาข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง
2. เมื่อได้ตัดสินใจซื้อ (Actual purchase) เป็นขั้นตอนที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการท่องเที่ยว
3. หลังการซื้อ (After purchase) สินค้าทางการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นสินค้าที่มีความซับซ้อนสูงและการซื้อขายไม่ได้สิ้นสุดทันที เหมือนสินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไป แต่ยังเกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจและความไว้วางใจที่มีต่อสินค้าและบริการนั้นๆ อีกด้วย (ก่อพงษ์ บุญยกุล, 2550)

2.2.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวนั้นมีองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดระนอง, ม.ป.ป) คือ

1. เป้าหมาย หมายถึง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวทุกๆ พฤติกรรมจะต้องมีเป้าหมายในการกระทำ อาทิ นักท่องเที่ยวกลุ่มอนุรักษ์ต้องการเกียรติยศ โดยการแสดงให้ผู้อื่นเห็นว่าตนเดินทางท่องเที่ยว โดยที่สภาพแวดล้อมในสถานที่ตนเดินทางยังคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบนิเวศดั้งเดิม
2. ความพร้อม หมายถึง ความมีวุฒิภาวะและความสามารถในการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ อาทิ นักท่องเที่ยวกลุ่มที่รักความผจญภัย นิยมไปเขา ปีนหน้าผา ต้องมีความพร้อมทั้งสภาพร่างกายและจิตใจแล้วสามารถจะทำกิจกรรมที่ตนชอบได้
3. สถานการณ์ หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสที่เอื้ออำนวยให้เลือกกระทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการ อาทิ การท่องเที่ยวตามหมู่เกาะ ควรกระทำในยามคลื่นลมสงบ ไม่ควรทำในขณะที่มีพายุฝนฟ้าคะนอง
4. การแปลความหมาย หมายถึง วิธีการคิดแบบต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่พ้อใจมากที่สุด สถานการณ์หนึ่งๆ อาทิ เวลาสิบสองนาฬิกาเป็นเวลาที่นักท่องเที่ยวควรหยุดพักรับประทานอาหารกลางวัน
5. การตอบสนอง คือ การตัดสินใจกระทำกิจกรรมตามที่ตนได้ตัดสินใจเลือกสรรแล้วเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ อาทิ นักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดเพื่อพักผ่อน ดังนั้น นักท่องเที่ยวจะต้องวางแผนการเดินทาง และจัดการดำเนินการล่วงหน้าในการกระทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตั้งแต่กิจกรรมการกำหนดสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมการเดินทาง กิจกรรมการจองที่พัก เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

6. ผลลัพธ์ที่ตามมา คือ ผลจากการกระทำหนึ่งๆ อาจได้ผลตามที่คาดหมายไว้ หรืออาจตรงกันข้ามกับความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ อาทิ นักท่องเที่ยวได้มีกำหนดการเดินทางไว้ เพื่อมาพักผ่อนวันหยุดในประเทศไทย แต่ปรากฏว่าในเวลานั้นเกิดการชุมนุมที่สนามบิน และทำให้สนามบินต้องปิดทำการ เครื่องบินไม่สามารถลงจอดได้ มีผลลัพธ์ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถบรรลุผลตามที่คาดหมายไว้ได้

7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่ทะลวงไปไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ จึงต้องกลับมาแปลความหมาย ใดตรงๆ เพื่อเลือกหาวิธีใหม่ๆ มาตอบสนองความต้องการหรืออาจจะเลิกความต้องการไป เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่เกินความสามารถ อาทิ การก่อวินาศกรรมในเมืองมูมไบ ประเทศอินเดียในเดือนพฤศจิกายน ปี 2008 นักท่องเที่ยวที่ตั้งใจจะเดินทางไปเมืองดังกล่าว จะต้องเกิดความผิดหวังเพราะเกิดความกังวลด้านความปลอดภัย และอาจล้มเลิกความตั้งใจในการเดินทาง หรืออาจเปลี่ยนเส้นทางไปเมืองอื่นที่ปลอดภัยกว่าความสำคัญของการทราบพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

การศึกษานักท่องเที่ยวและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยว เพราะหากทราบข้อมูลด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามายังสถานที่ท่องเที่ยวใดๆ ที่เป็นกลุ่มใหญ่หรือเรียกได้ว่า เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวหลัก ก็จะทำให้สามารถพัฒนาด้านองค์ประกอบของการท่องเที่ยวได้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มนั้นๆ อีกทั้งทำให้แหล่งท่องเที่ยวเกิดการจัดการไปในทางที่ดีขึ้น เพิ่มชื่อเสียงที่ดีแก่แหล่งท่องเที่ยว และการจัดการแหล่งท่องเที่ยวหรือบริการอาจนำไปสู่การเพิ่มมูลค่าเพิ่มที่จะช่วยลดข้อจำกัดขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวได้ ผลกระทบต่อพื้นที่และความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวก็จะลดน้อยลง

การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวทำให้ทราบถึงรูปแบบการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ดังนี้

- เขาซื้อสินค้าบริการอะไร
- ทำไมถึงซื้อบริการนั้น ซื้อบริการเมื่อไร
- ซื้อบริการที่ไหน
- ซื้อบริการบ่อยแค่ไหน
- เขาประเมินบริการเหล่านั้นอย่างไร

หากต้องการเอาชนะใจของนักท่องเที่ยวได้ หรือทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจหลังการใช้บริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องเรียนรู้ทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว อาทิ ศึกษาความต้องการ ความคิด การทำงาน การใช้เวลาว่างของนักท่องเที่ยว เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจ

ทั้งปัจจัยส่วนตัวและปัจจัยกลุ่มที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยว มูลเหตุจูงใจให้คนท่องเที่ยว ซึ่งประกอบทั้งแรงผลักดันและแรงดึงดูด ได้แก่

- ต้องการหลีกเลี่ยงชีวิตประจำวันอันสับสนวุ่นวายชั่วระยะเวลาหนึ่ง
- การเอาอย่างกัน คนอื่นนำมาเล่าให้เกิดความต้องการอยากท่องเที่ยว
- ต้องการแสวงหาชีวิต โดยเฉพาะประเทศที่อยู่ทางซีกโลกเหนือ
- แสวงหาความสุขทางเพศรส
- ฐานะทางเศรษฐกิจดี คนมีรายได้สูง ทำให้คนอยากท่องเที่ยวมากขึ้น
- ต้องการความตื่นเต้น ผจญภัย
- ต้องการพักผ่อนหาความสนุกสนานเพลิดเพลิน
- เยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ อาทิ อนุสาวรีย์ สถานที่ทางประวัติศาสตร์ ความงาม

ของธรรมชาติและความแปลกประหลาด

2.2.3 การกำหนดรูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

ชวัลนุช อุทยาน (2551) ได้กำหนดรูปแบบของนักท่องเที่ยวเพื่ออธิบายพฤติกรรมนักท่องเที่ยว (Typology: a systematic classification or study of types) ไว้ว่า ส่วนใหญ่การจัดการรูปแบบของนักท่องเที่ยวได้มาจากข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์หรือการใช้แบบสอบถาม (questionnaire) การกำหนดรูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวอาจทำได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และวิธีการที่ใช้

การกำหนดรูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวยุคใหม่รูปแบบพื้นฐานที่สุด คือ การแบ่งนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 กลุ่ม ตามลักษณะของพฤติกรรมของการเดินทาง คือ การแบ่งว่าบุคคลนั้นเป็น 1) นักท่องเที่ยว (Tourists) หรือ 2) นักเดินทาง (Travelers) ซึ่งนักท่องเที่ยวคือ บุคคลซึ่งซื้อรายการนำเที่ยวเหมาจ่ายจากบริษัทนำเที่ยว ในขณะที่นักเดินทางคือบุคคลซึ่งจัดการการเดินทางด้วยตนเอง อาทิ ซื้อตั๋วเครื่องบินเอง จองที่พักเอง กำหนดสถานที่ท่องเที่ยวด้วยตนเอง เป็นต้น

Perreault และ Dorden (1979) ได้เสนอรูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวออกเป็น 4 รูปแบบ คือ

1. นักท่องเที่ยวแบบประหยัด (Budget Travelers) โดยทั่วไปแล้วนักท่องเที่ยวประเภทนี้มีรายได้ปานกลาง แต่แสวงหาการหยุดพักผ่อนหรือท่องเที่ยวที่ใช้ค่าใช้จ่ายต่ำ
2. นักท่องเที่ยวชอบผจญภัย (Adventurous Travelers) เป็นนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดีและมีรายได้ปานกลางถึงสูง มีความชื่นชอบในกิจกรรมระหว่างการหยุดพักผ่อน หรือการท่องเที่ยวแบบผจญภัย

3. นักท่องเที่ยวประเภทเดินทางระหว่างวันหยุด (Vacationers Travelers) เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มเล็กๆ ซึ่งมักใช้เวลาในการคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวหรือการเดินทางในครั้งต่อไปว่าจะไปที่ไหน อย่างไร นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ค่อนข้างมีความกระตือรือร้นแต่มีรายได้ค่อนข้างน้อย

4. นักท่องเที่ยวแบบชอบเดินทางโดยใช้ระยะเวลาเดินทางยาวนาน (Moderates-Travelers) เป็นนักท่องเที่ยวที่มีใจรักการท่องเที่ยวเดินทางอย่างมากแต่ไม่สนใจการท่องเที่ยวในระหว่างวันหยุดสุดสัปดาห์หรือการใช้เวลากับการเล่นกีฬา แต่จะชอบการเดินทางที่ใช้เวลานานมากกว่า

Cohen (1972) ได้เสนอรูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวไว้ ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวแบบนันทนาการ (Recreational Tourists) เป็นนักท่องเที่ยวซึ่งเน้นความสำคัญในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนันทนาการหรือการพักผ่อนทางร่างกาย

2. นักท่องเที่ยวแบบปลีกตัวหาความเพลิดเพลิน (The Diversionary Tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่พยายามหาแนวทางเพื่อลืมความจำในชีวิตประจำวัน

3. นักท่องเที่ยวมุ่งหาประสบการณ์ (The Experiential Tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อแสวงหาประสบการณ์ที่แท้จริง นักท่องเที่ยวประเภทนี้สนใจศึกษาและได้รับประสบการณ์ที่แท้จริงของแหล่งท่องเที่ยวที่ได้ไปสัมผัส ตัวอย่างอาทิ เมื่อเดินทางไปประเทศสเปน ก็ต้องการสัมผัสวิถีชีวิตของผู้คนที่ท้องถิ่นหรือวัฒนธรรมต่างๆ ที่แท้จริงเป็นของสเปน

4. นักท่องเที่ยวแบบชอบทดลอง (The Experimental Tourists) มีลักษณะที่เห็นเด่นชัดคือ ชอบติดต่อกับคนท้องถิ่นเพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจในชีวิตความเป็นอยู่ การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของคนท้องถิ่น

5. นักท่องเที่ยวที่ใช้ชีวิตแบบคนท้องถิ่น (The Existential Tourists) นักท่องเที่ยวประเภทนี้ต้องการฝังตัวเองหรือใช้ชีวิตภายใต้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตเดียวกับคนท้องถิ่น นักท่องเที่ยวประเภทนี้จะใช้เวลาอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวนั้นเป็นเวลานาน ตัวอย่างอาทิ นักท่องเที่ยวที่มาใช้เวลาอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวบางแห่งในประเทศไทย อาทิ พัทยาหรือเชียงใหม่ และพยายามใช้ชีวิตอาทิเดียวกับคนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติตัว การรับประทานอาหาร การพยายามพูดภาษาท้องถิ่น เป็นต้น

2.2.4 ประเภทของนักท่องเที่ยว

การจัดประเภทของนักท่องเที่ยวสามารถจำแนกได้หลายลักษณะ ดังนี้

1. ตามการจัดการเดินทาง

1.1 Mass Tourists กลุ่มนักท่องเที่ยวแต่ละครั้งในการเดินทางที่มีจำนวนมาก มีการเดินทางท่องเที่ยวในรายการเดียวกัน พักโรงแรมในระดับเดียวกัน รับประทานอาหารและทำกิจกรรมการท่องเที่ยวอื่นๆ ในแบบเดียวกัน

1.2 Eco-Tourists นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวโดยมีจุดประสงค์ที่มุ่งเรียนรู้และรักษาสภาพแวดล้อมของระบบนิเวศและวัฒนธรรม

2. ตามจำนวนมากน้อยของนักท่องเที่ยว

2.1 กลุ่ม (Group Tour หรือ Escort Tour)

2.2 ส่วนบุคคล (Independent Tour)

3. ตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง ความมุ่งหมายในการเดินทางของนักท่องเที่ยว ได้แก่

3.1 การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจในวันหยุด (Holiday mass Popular individual)

3.2 การท่องเที่ยวเพื่อวัฒนธรรมและศาสนา (Cultural Religion) เป็นการเดินทางเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมของสังคมต่าง ๆ อาทิ การศึกษาความเป็นอยู่ การชมศิลปะ ดนตรี ละคร การนมัสการสถานที่เคารพสักการะทางศาสนา เป็นต้น

3.3 การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา (Educational) เป็นการเดินทางเพื่อการทำวิจัยการศึกษา สอนหนังสือ ฝึกอบรม หรือดูงานต่างประเทศ ซึ่งจะต้องพำนักอยู่สถานที่นั้นๆ เป็นเวลานาน

3.4. การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬาและบันเทิง (Sport and Recreation) คือการเดินทางไปชม หรือร่วมแข่งขันกีฬา หรือนันทนาการต่าง ๆ

3.5 การท่องเที่ยวเพื่อประวัติศาสตร์ และความสนใจพิเศษ (Historical and Special Interests)

3.6 การท่องเที่ยวเพื่องานอดิเรก (Hobbies) หมายถึง การท่องเที่ยวเพื่อทำงานอดิเรก อาทิ การวาดภาพ การเขียนนิยาย เป็นต้น

3.7 การท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติมิตร (Visiting Friend and Relative) การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ (Business Travel) เป็นการเดินทางของนักธุรกิจที่จัดเวลาบางส่วนของการเดินทางหลังจากทำธุรกิจเสร็จสิ้นแล้ว ใช้เวลาในการท่องเที่ยวก่อนเดินทางกลับ

นอกจากนั้น Swarbrooke (1999) ได้ระบุวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมเยือน (Visiting Friends and Relatives)

2. การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ (Business Tourism)

3. การท่องเที่ยวแบบอิงศาสนา (Religious Tourism)

4. การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (Health Tourism)

5. การท่องเที่ยวแบบสวัสดิการ (Social Tourism)
 6. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา (Educational Tourism)
 7. การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (Cultural Tourism)
 8. การท่องเที่ยวแบบชมทิวทัศน์ (Scenic Tourism)
 9. การท่องเที่ยวแบบการแสวงหาความสำราญ (Hedonistic Tourism)
 10. การท่องเที่ยวเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมหรือทำกิจกรรม (Activity Tourism)
 11. การท่องเที่ยวแบบมุ่งความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism)
- 4. ตามวิธีการจ่ายเงิน**
- 4.1 แบบเหมาจ่าย (Package Tour)
 - 4.2 แบบเบ็ดเสร็จ (Inclusive Tour)
 - 4.3 แบบเป็นรางวัล (Incentive Tour)
 - 4.4 แบบเช่าเหมาลำ (Charter Tour)
- 5. ตามอายุ**
- 5.1 วัยเด็ก
 - 5.2 วัยรุ่น
 - 5.3 วัยหนุ่มสาว
 - 5.4 วัยทำงาน
 - 5.5 วัยเกษียณ
 - 5.6 วัยผู้สูงอายุ
- 6. ตามเพศ พฤติกรรม และความต้องการของลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวแต่ละ**

กลุ่ม

ในการบริหารความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มนั้น จำเป็นต้องมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มอย่างลึกซึ้งก่อน จึงสามารถบริหารความคาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ลูกค้าแต่ละกลุ่มสามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

- 6.1 กลุ่มครอบครัว
- 6.2 กลุ่มนักเรียนหรือนักศึกษา
- 6.3 กลุ่มนักข่าว
- 6.4 กลุ่มนักวิจัย
- 6.5 กลุ่มต่างชาติ

7. ตามฐานะทางสังคม

8. ตามประสบการณ์และบทบาท

คูเปอร์ (Cooper, 1993) ได้กล่าวถึง ประเภทของนักท่องเที่ยวตามประสบการณ์ และบทบาท ออกเป็น 4 ประเภท คือ

8.1 The Organized Mass Tourist หมายถึง นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นกลุ่ม ซึ่งกิจกรรมการท่องเที่ยวทุกอย่างและถูกกำหนดตามโปรแกรมนำเที่ยวที่จัดขึ้นโดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว โดยไม่ได้มีการวางแผนทุกอย่างไว้ล่วงหน้า และอำนาจในการตัดสินใจในการท่องเที่ยว เป็นของผู้จัดการท่องเที่ยวในลักษณะนี้นักท่องเที่ยวจะได้รับประสบการณ์ที่ตนเองมีความรู้ความคุ้นเคยสูง และจะได้รับประสบการณ์แปลกใหม่ในแหล่งท่องเที่ยว น้อยมาก

8.2 The Individual Mass Tourist หมายถึง นักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นกลุ่ม โดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไม่ได้เป็นผู้วางแผนการท่องเที่ยวทั้งหมด แต่จะเป็นผู้จัดการในระดับหลักๆ ให้เท่านั้น อาทิ ขั้นตอนการเดินทาง และด้านที่พัก เป็นต้น ซึ่งนักท่องเที่ยวแบบนี้สามารถควบคุมกิจกรรมท่องเที่ยวและเวลาของตนได้ อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวประเภทนี้จะมีประสบการณ์ อาทิเดียวกับนักท่องเที่ยวประเภทแรกที่มีส่วนใหญ่อยังคงต้องการสัมผัสกับบรรยากาศที่เหมือนกับอยู่ในสิ่งแวดล้อมเดิมของตน โอกาสที่จะได้สัมผัสผู้คนในท้องถิ่นมีน้อย ดังนั้นการท่องเที่ยวประเภทนี้ยังมีประสบการณ์ความคุ้นเคยเดิมของนักท่องเที่ยวมาอยู่

8.3 The Explorer คือ นักท่องเที่ยวเดี่ยวๆที่วางแผนการท่องเที่ยวเอง และมักจะหลีกเลี่ยงที่จะเดินทางเข้าไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีการจัดการแล้วมีความปรารถนาที่จะเข้าไปร่วมเป็นสมาชิกของชุมชนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวประเภทนี้ก็ยังสามารถได้รับประสบการณ์แปลกใหม่จากแหล่งท่องเที่ยวที่ยังไม่ได้รับการจัดการเชิงธุรกิจ

8.4 The Drifter คือ นักท่องเที่ยวเดี่ยวๆประเภทนี้จะวางแผนการท่องเที่ยวด้วยตัวเองหลีกเลี่ยงการเข้าไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่พัฒนาแล้ว โดยจะเข้าไปอาศัยอยู่กับชาวพื้นเมืองในท้องถิ่นและจะพาตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมของคนพื้นเมืองเป็นอย่างดี การท่องเที่ยวแบบนี้จะนำความแปลกใหม่มาสู่นักท่องเที่ยว และทำให้ความคุ้นเคยเก่าๆอันตรธานหายไป ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่จะได้รับประสบการณ์ ความรู้ทางสังคม และวัฒนธรรมของแต่ละชุมชน ที่ไปท่องเที่ยวอย่างดี นักท่องเที่ยวแต่ละประเภทเหล่านี้จะเป็นตัวแทนที่แสดงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละแบบ เพราะบทบาทของนักท่องเที่ยวแต่ละประเภทจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยวและระดับความสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยวกับคนในท้องถิ่นซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับผลกระทบของการท่องเที่ยวแบบทั้งสิ้น

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ทำให้พบว่า การที่จะศึกษาถึงประเภทของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่ใช้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล ในปัจจุบันเป็นอย่างไร จำเป็นต้องเข้าใจในองค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว รูปแบบของพฤติกรรม และประเภทของนักท่องเที่ยว เพื่อที่สามารถแยกนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดในด้านองค์ประกอบของการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม ซึ่งพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการศึกษาคั้งนี้ คือ

1. ความถี่ในการใช้บริการเรือเฟอร์รี่เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลต่อปี เป็นการศึกษาถึงความถี่ในการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลบ่อยแค่ไหน หรือจำนวนครั้งต่อปี

2. ช่วงวันในการเดินทางท่องเที่ยว เป็นการศึกษาพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลในช่วงใดมากที่สุด อาทิ วันธรรมดา วันหยุดสุดสัปดาห์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ เพราะการท่องเที่ยวบางครั้งมีจุดประสงค์ที่หลากหลาย ดังนั้นพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวดังกล่าวขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว ฌ เวลานั้น

3. วัตถุประสงค์ในการเดินทางและใช้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล อาทิ เพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน หย่อนใจ เพื่อเจรจาธุรกิจ เพื่อการศึกษา เป็นต้น

4. ผู้ร่วมเดินทางบ่อยที่สุด อาทิ เดินทางคนเดียว เดินทางกับเพื่อน ครอบครัว หรือคู่รัก ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และโอกาสที่นักท่องเที่ยวใช้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล

5. จำนวนผู้ร่วมเดินทางในคั้งนี้

6. ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวในคั้งนี้ อาทิ เข้าไป-เย็นกลับ 3 วัน 2 คืน หรือระยะเวลามากกว่านี้ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ รายได้และโอกาสที่นักท่องเที่ยวใช้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล

7. จังหวัดที่เดินทางมา อาทิ มาจากจังหวัดที่ตั้ง คือ สตูล หรือ ภาคอื่นๆ ของประเทศไทย

8. ประเทศที่เดินทางมา อาทิ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ยุโรป และอื่นๆ

9. รูปแบบในการเดินทาง อาทิ ใช้บริการบริษัททัวร์ เดินทางเอง (backpacker)
10. ได้ทำการจองล่วงหน้าหรือไม่
11. จำนวนครั้งที่นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการเคยเห็นหรือประสบอุบัติเหตุ
12. จำนวนครั้งที่นักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการเคยเจอเรือเสียกลางทาง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2544, น.129-131) ได้อธิบายการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่า การวัดความพอใจของลูกค้าเพื่อหาเครื่องมือที่จะช่วยเตือนให้เห็นปัญหาหรือเตือนภัยให้เห็นตั้งแต่เริ่มต้น โดยการสร้างเครื่องวัดความพอใจของลูกค้าที่จะให้ใช้ได้ดี ต้องมีการผสมรวมเครื่องมือวัด 2 ชนิดเข้าด้วยกัน ได้แก่

1. เครื่องวัดความคาดหวัง (Expectation Measures) ในหลาย ๆ กรณีลักษณะที่แสดงความคาดหวังว่าลูกค้าจะพอใจที่นำมาใช้อ้างอิงนั้นมีหลายมิติ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องหาเครื่องวัดมิติแต่ละอย่าง แล้วจึงชั่งน้ำหนักหาผลที่จะได้จากความสำคัญที่ได้รับจากเครื่องวัดรวมทั้งสิ้น ถ้าไม่ทำเช่นนั้นก็จะเป็นไปไม่ได้ที่จะเข้าใจสภาพและขอบเขตของการวัดความคาดหวังของผู้บริโภค และการก่อปฏิกริยาเพื่อแก้ไข เป็นการยากที่จะสร้างเครื่องวัดความคาดหวังสำหรับบางอย่างในลักษณะเชิงปริมาณ ในกรณีเช่นนี้ลูกค้าอาจถูกขอให้ทำการวัดปฏิบัติการของบริษัทในลักษณะบางอย่างว่า น้อยกว่าเท่ากันหรือดีกว่าการแข่งขัน

2. เครื่องวัดการปฏิบัติการ (Performance Measures) เป็นเครื่องมือที่วัดว่าบริษัทตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าในลักษณะหนึ่งลักษณะใดได้ดีเพียงใด เป็นที่แน่ชัดว่าการวัดการปฏิบัติการทั้งหมด จะไม่มีความหมายเลยนอกเสียจากว่าจะนำไปเปรียบเทียบกับการวัดความคาดหวังที่เหมาะสมเท่านั้น ผลจะเป็นไปทางลบเมื่อผลการปฏิบัติการน้อยกว่าที่คาดหวัง พอใจเมื่อผลการปฏิบัติการดีเท่าที่คาดหวัง และเป็นไปในทางบวกเมื่อผลการปฏิบัติการดีกว่าที่คาดหวัง

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

แนวความคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

Kotler (1994, p.9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบ ระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้า จากความหมายต่างๆ ข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย และพฤติกรรมที่แสดงออกก็จะมีความสุข ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการนั้น ความพึงพอใจเป็นความนิยม ความศรัทธา และเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลมี ความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ หมายถึงความรู้สึกที่บุคคลประเมินผล การให้บริการในรูปแบบต่างๆ ที่ออกมาทั้งทางบวกและทางลบ โดยที่มีองค์ประกอบความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ บริการหลักที่ต้องการจริงๆ และบริการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรูปแบบที่จะนำไปสู่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ ต้องมีศิลปะของการดูแลสมรรถภาพการปฏิบัติงาน ความสามารถและความพร้อมของผู้ให้บริการ ความสะอาดสบาย สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ที่ดี มีความต่อเนื่องสม่ำเสมอในการให้บริการ

ความพึงพอใจหมายถึง พฤติกรรม หรือการแสดงออก ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดี รวมถึงอารมณ์ความรู้สึกใดๆ ของผู้บริโภค ซึ่งจะต้องเกิดจากเหตุผลเสมอ ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน เรียกว่า แรงจูงใจ เมื่อได้รับการจูงใจก็จะเกิดความพึงพอใจ

$$\text{ระดับความพึงพอใจของลูกค้า} = \text{คุณภาพบริการ} = \frac{\text{บริการที่ลูกค้าได้รับ}}{\text{ความคาดหวังของลูกค้า}}$$

ภาพประกอบ 2.1 แบบแสดงระดับความพึงพอใจของลูกค้า
 ทิม : ศิวรัตน์ ณ ประทุม, สุรกิจ เทวกุล, และปริญ ลักษิตานนท์ (2550, น.178)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ ยิ่งกว่านั้น การให้บริการนอกจากจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกอันดีต่อสินค้า ยังขยายถึงความรู้สึกอันดีต่อบริษัท ลูกค้าจะเกิดภาพลักษณ์และความพึงพอใจที่ดีต่อบริษัท ฉะนั้น พลังก้าวหน้าของบริษัททางหนึ่งจึงอยู่ที่การให้บริการประทับใจลูกค้า ซึ่งทุกบริษัทจะให้ความสนใจเพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวัง การคาดหวัง (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ ก็คือ ราคาสินค้านั่นเอง ความแตกต่างทางการแข่งขันของผลิตภัณฑ์(Product competitive Differentiation) เป็นการออกแบบลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์

หรือบริษัทให้แตกต่างจากคู่แข่ง และความแตกต่างนั้นจะต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้า รวมทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ความแตกต่างทางการแข่งขันประกอบด้วย ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านภาพลักษณ์ ความแตกต่างเหล่านี้เป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในบริการ

ชาแนนท์ ถ้ำคู่ (2545) ได้อธิบายถึง การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ไว้ว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการให้บริการ สามารถทำได้หลายวิธี เช่นการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการมาขอการรับบริการ เป็นต้น ซึ่งผู้ทำการวัดต้องกระทำอย่างจริงจัง มีแบบแผนที่แน่นอน

ความพึงพอใจในบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานการบริการให้เป็นที่ไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการ

วคิน อิงคพัฒนากุล (2553) อธิบายถึงคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ว่า ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไปโดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไป

คุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วย 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-U-C-H-E-S ขยายความ ได้ ดังนี้

M (Management) ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะการบริการเกี่ยวข้องกับโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งยังเป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

A (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง เหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

U (Unique) ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ของตน

C (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

H (Health) ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพอนามัยดี ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงาน โดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งส่งผลถึงการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไปได้

E (Environment) ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

S (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติตนและความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงาน โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่บริการนั้น และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจทำให้พบว่า การที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือท่ามะลั่งจังหวัดสตูลอยู่ในระดับใดนั้นต้องมีความเข้าใจว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในด้านบวก ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อถึงคุณภาพบริการ อันได้มาจากการเปรียบเทียบผลของการรับรู้และความคาดหวังในการได้บริการซึ่งจะกล่าวถึงในแนวคิดถัดไป

2.4 แนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality Concept)

ความหมายของการบริการ

Kolter (1997, p.473) ได้ให้ความหมาย การบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่ม ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลต่อความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

Millett (1954) ได้กล่าวถึงการให้บริการไว้ว่า การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในงานการให้บริการของภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Services) ให้แก่ผู้รับบริการ คุณค่าประการแรกของการบริการภาครัฐ คือ การปฏิบัติงานการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) 2) การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely Service) 3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า(Progressive Services)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้ให้ความหมาย การบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546, น. 440) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ว่าคุณภาพการให้บริการมีลักษณะ 10 ประการดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้าคือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า สามารถจองที่พักผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สถานที่จอดรถกว้างขวางและสะดวก เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และสื่อความหมายให้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายได้อย่างถูกต้องและรับฟัง Groomroos C. (1990, p.99) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ และ/หรือ ลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำติชมของผู้ใช้บริการ พนักงานใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะและให้เกียรติแก่ผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ เป็นต้น

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน บริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว เช่น พนักงานมีความรู้และเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอย่างคล่องแคล่ว ว่องไว และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นที่พอใจของลูกค้า เป็นต้น

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ รู้จักให้เกียรติผู้อื่น มีวิจรรย์าน ใช้ดุลพินิจพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบ จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่น พนักงานโรงแรมจะต้องแสดงการต้อนรับแขกด้วยรอยยิ้ม ท่าที่อ่อนโยน และพูดจาสุภาพ เรียบร้อย รวมถึงยินดีรับฟังความคิดเห็นและเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดีกับลูกค้าผู้จู้จักจิก เป็นต้น

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า เช่น เมื่อลูกค้ามาใช้บริการ โรงแรม พนักงานต้องให้บริการอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นต้น

6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้องตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมา เช่น การบริการห้องพักได้ตรงกับที่ลูกค้าจองไว้ทุกประการ

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ แก้ปัญหาและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันทีทันใด รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ เช่น ลูกค้ามี ปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรม พนักงานจะต้องให้ความสนใจกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบ แก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขปัญหานั้นและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ เช่น โรงแรมจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลรักษาความปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

9. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการจะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้ เช่น การตกแต่งสถานที่และบริเวณการให้บริการลูกค้าการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก ต่าง ๆ การแต่งกายของผู้ปฏิบัติการบริการ เป็นต้น

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding /Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว เช่น พนักงานโรงแรมให้ความสนใจช่วยเหลือห้องพักให้ลูกค้า พนักงานไม่พูดคุยกันหรือคุยโทรศัพท์ส่วนตัวขณะปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

ช่องว่างที่ทำให้บริการด้อยคุณภาพ (Model of Service Quality Gaps)

การดำเนินการบริการและทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจได้นั้น เพราะเป็นการบริการที่มีคุณภาพดี เนื่องจากระดับการบริการอยู่เหนือความคาดหวัง แต่ถ้าคุณภาพการบริการนั้นอยู่ต่ำกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้จะทำให้เกิดความไม่พอใจของลูกค้า Parasuraman, et, al. (1990) ได้กล่าวถึงช่องว่างหลักที่จะเกิดขึ้นจากในแนวคิดของคุณภาพบริการ ที่เป็นสาเหตุทำให้คุณภาพบริการไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งชี้ให้เห็นถึง 5 ช่องว่าง ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายการจัดการ เป็นความแตกต่างระหว่างการที่ผู้ให้บริการ ไม่ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคที่แท้จริง ซึ่งเป็นความต้องการจริงของลูกค้า อาจเกิดจากการที่ไม่มีการทำวิจัยของฝ่ายการตลาด เป็นต้น

ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายการจัดการกับข้อกำหนดของคุณภาพการบริการ ฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ถึงความต้องการของผู้บริโภคอย่างถูกต้อง แต่ไม่ได้มีการกำหนดลักษณะและมาตรฐานของการให้บริการไว้

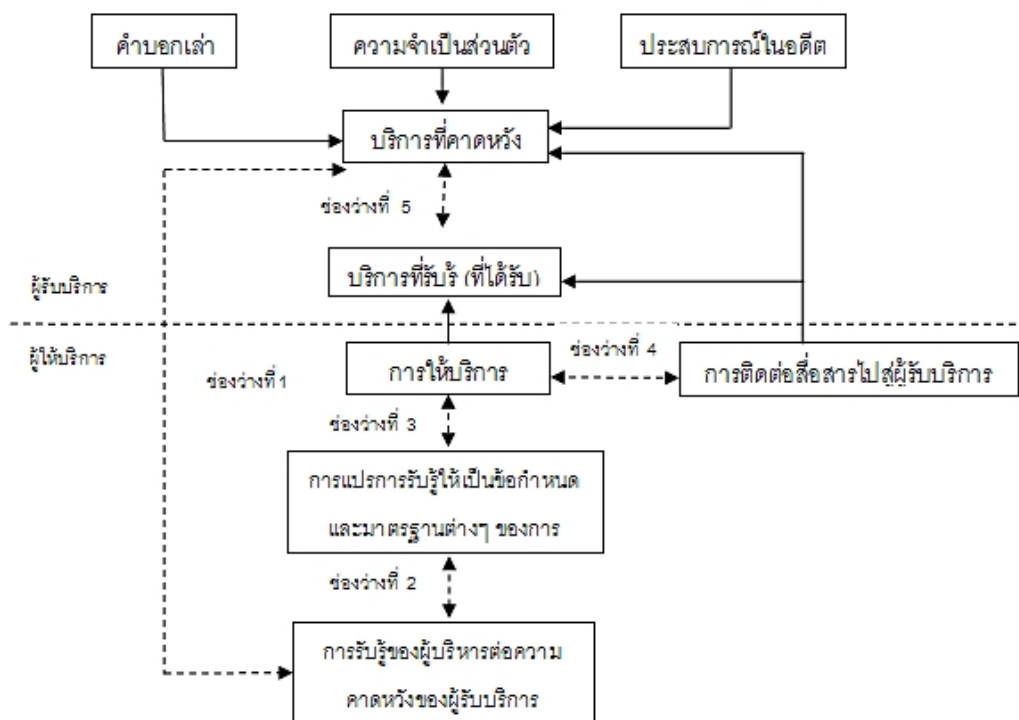
ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพการบริการกับการส่งมอบการบริการ คือฝ่ายบริหาร ได้มีการกำหนดมาตรฐานไว้อย่างชัดเจนแล้ว แต่ผู้ที่ให้บริการไม่สามารถให้บริการตามที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจจะเกิดจากผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อกำหนด หรืองานนั้นมีความขัดแย้งกัน หรือผู้ให้บริการไม่มีการประสานงานร่วมกัน

ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการกับการสื่อสารภายนอก ซึ่งการสื่อสารขององค์กรหรือธุรกิจนั้นจะสร้างความคาดหวังกับผู้บริโภค แต่การส่งมอบบริการนั้นไม่สามารถทำตามที่ได้ให้คำสัญญาไว้

ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) ช่องว่างระหว่างการบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวัง นอกจากนี้ Shahin (2006) ยังได้กล่าวถึงช่องว่างที่อาจจะเกิดขึ้นในการส่งมอบคุณภาพบริการที่มีต่อลูกค้าเพิ่มเติมขึ้นมาอีก 2 ช่องว่างคือ

ช่องว่างที่ 6 (Gap 6) ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของพนักงาน ซึ่งช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อพนักงานผู้ให้บริการเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้า ไม่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้

ช่องว่างที่ 7 (Gap 7) ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของพนักงานและการรับของฝ่ายการจัดการ เกิดขึ้นเมื่อมีการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าแตกต่างกันระหว่างฝ่ายการจัดการและพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งการเกิดช่องว่างทั้งหมดนี้อาจจะนำไปสู่ผลเสียขององค์กรหรือธุรกิจที่มีต่อลูกค้าได้



ภาพประกอบ 2.2 แบบจำลองคุณภาพการบริการจากความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของการให้บริการของลูกค้า
ที่มา: Parasuraman & Berry (1985, p.41-50).

ดังนั้นองค์กรหรือธุรกิจต้องพยายามที่จะลดช่องว่างดังกล่าวนี้ ช่องว่าง ที่ 1 – 4 จะนำไปสู่ช่องว่างที่ 5 ซึ่งเป็นช่องว่างระหว่างการบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวังช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงคุณภาพการบริการไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้การวางแผนการให้บริการหรือติดตามตรวจสอบการดำเนินการไว้ให้บริการ จำเป็นที่จะต้องมีการกำหนดมาตรฐานในการบริการ (Service Standards) เนื่องจากลูกค้าจะมีการประเมินการบริการที่ได้รับและเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวัง ดังนั้นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมานี้จะต้องตรงกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการและคาดหวังไว้

คุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

พรณี ชูติวัฒนา (2553) ได้อธิบายคุณลักษณะที่ดีของการให้บริการไว้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ ให้อาหาร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า Service มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ จะพบ หัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี ดังนี้

S - Smiling and Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E – Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R – Respeceful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V – Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I – Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C – Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E – Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกัน

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, น.22) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจบริการประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะธุรกิจที่มีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้เพราะคุณภาพในการบริการนั้นได้กลายเป็นข้อกำหนดหนึ่งที่ลูกค้านำมาพิจารณาในการเลือกรับบริการ ธุรกิจต่าง ๆ จึงหันมาเน้นการสร้างคุณภาพเพื่อให้เกิดความแตกต่างและได้เปรียบเหนือคู่แข่ง (ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์, 2548, น.176)

ฉัฐพัชร ล้อประเสริฐ (2549, น.12) ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า “สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์การใช้สอย แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า” ธุรกิจต่าง ๆ พยายามสร้าง หรือหากกลยุทธ์ทางการตลาดขึ้นมาเพื่อให้ตอบสนองความต้องการ และเกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า แต่การที่จะทำให้กลยุทธ์สำเร็จได้ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อให้เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและสิ่งที่ธุรกิจจัดให้ว่ามีความแตกต่างเล็กน้อยเพียงใด แล้วนำมาปรับปรุง แก้ไขเพื่อให้ช่องว่างดังกล่าวลดลง การบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Service) หรือ ช่องว่างในมุมมองของลูกค้า (Customer Gap) ซึ่งช่องว่างนี้เป็นช่องว่างที่สำคัญที่สุด ต้องการศึกษาดูถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537, น.71) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการคือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และประเมินว่าบริการนั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่

ลักษณะของการบริการ

การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือการกระทำที่ส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถระบุชี้ และสร้างความพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ คือ สิ่งที่รับ สัมผัส และแตะต้องได้ยาก และเสื่อมสลายได้ง่ายมาก โดยทั่วไปแล้วลักษณะของการบริการ จะเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตาเปล่าแต่สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้ เช่น การบริการของโรงแรม การบริการของธนาคาร การบริการโทรศัพท์ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นกิจกรรมในลักษณะของการบริการทั้งสิ้น แต่อย่างไรก็ดีการบริการนั้นจะมีลักษณะที่ควรพิจารณาที่สำคัญ 4 ลักษณะ ดังนี้ (ฉัตยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ, 2545, น.158)

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็น จับต้อง และสัมผัสไม่ได้ โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็น ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง หรืออาจกล่าวได้ว่าเราไม่สามารถสัมผัสประสาททั้งห้าได้

2. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การดำเนินธุรกิจบริการนั้นเป็นการดำเนินที่แตกต่างจากการดำเนินธุรกิจการค้าสินค้า เพราะสินค้าสามารถแยกเป็นชิ้นเป็นอันได้ จึงสามารถแบ่งแยกขายได้ ส่วนการบริการนั้นผู้ผลิตขายให้กับผู้ใช้บริการโดยตรงและไม่สามารถที่จะแบ่งแยกขายตามตลาดหลายๆ แห่งได้

3. การบริการจะมีลักษณะแตกต่างกันไปไม่คงที่ (Variability) การบริการ มีลักษณะการเปลี่ยนแปลงสูง ลักษณะการให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงไปตามบุคคลที่ใช้บริการและบุคคลที่ต้องการใช้บริการ

4. การบริการจะมีลักษณะความต้องการที่สูญเสียดังง่าย (Perishability) การบริการนั้นไม่สามารถเก็บรักษาได้ ในสถานที่ใด สถานที่หนึ่งไม่เหมือนสินค้าต่างๆ ไป ที่สามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้าได้ ลักษณะของความต้องการในบริการ ส่วนใหญ่จะเป็นฤดูกาล อย่างเช่นความต้องการในการใช้บริการ โรงแรม ความต้องการของการใช้รถยนต์ จะมีมากในช่วงเวลาปิดเทอมเป็นต้น

ความสำคัญของการบริการ

ในปัจจุบันการบริการได้เพิ่มบทบาทและความสำคัญอย่างมาก จนกล่าวได้ว่าแทบจะไม่มีธุรกิจใดแล้วที่จะไม่สนใจต่อการให้บริการที่ดีมีคุณภาพอีกต่อไป แม้แต่ธุรกิจที่เน้น การขายสินค้า ก็ได้เพิ่มการบริการต่างๆ เข้ามาแข่งขันในธุรกิจ

ความสำคัญต่อธุรกิจ

ความสำคัญของการบริการต่อธุรกิจ มี 6 ประการ ดังนี้

1. มีรายได้เพิ่มขึ้น เพราะลูกค้ายินดีจ่ายมากขึ้น เพื่อได้รับการบริการที่ดีขึ้น
2. มีรายได้ต่อเนื่อง และลดต้นทุนการสูญเสียลูกค้า
3. มีความสามารถในการอยู่รอดในอนาคตและสร้างกำไรในระยะยาว
4. มีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี สามารถสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ
5. มีความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน
6. สร้างกำไรในระยะยาว จากการที่ลูกค้าพึงพอใจได้รับบริการที่ได้รับ

ความสำคัญต่อลูกค้า

ความสำคัญของการบริการต่อลูกค้า มี 2 ประการ ดังนี้

1. ได้รับความพึงพอใจหรือมีความสุขมากขึ้นจากการได้รับบริการ
2. ลดต้นทุนการแสวงหาผู้ให้บริการรายใหม่

แนวโน้มการบริการในอนาคต

ธุรกิจบริการในอนาคตอาจจะมีการลดคนหรือพนักงานในการให้บริการลงอีก แม้ว่าในปัจจุบันธุรกิจต่างๆ จะลดจำนวนพนักงานลงแล้ว เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการจ้างและฝึกอบรมพนักงานในการบริการมีมูลค่าสูงมาก เมื่อเทียบกับการให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งความเป็นมาตรฐานของการให้บริการในแต่ละครั้งที่ไม่สม่ำเสมอ นอกจากนี้ในอนาคต การจ้างบริษัทที่มีความชำนาญหนึ่งๆ จะสูงขึ้นเพื่อชดเชยการจ้างพนักงาน ซึ่งเรียกว่า Outsourcing ซึ่งนอกจากจะลดค่าใช้จ่ายลงแล้ว ประสิทธิภาพและความชำนาญในการบริการนั้นๆ ย่อมสูงขึ้นด้วย และกิจการสามารถปรับปรุงธุรกิจที่เป็นบริการหลักๆ ได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการในอนาคตจะเน้นวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. **บริการหลัก** เป็นการบริการที่มีความซับซ้อนทั้งในด้านการให้ข้อมูลกับลูกค้าหรือการให้บริการหลังการขายยังจำเป็นที่จะต้องใช้พนักงานต่อไป ซึ่งพนักงานแต่ละคนจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อรองรับลูกค้าที่มากขึ้น ในขณะที่จำนวนพนักงานที่จะให้บริการลดลง นอกจากนี้จะต้องมีการนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้มากขึ้น เพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละราย นอกจากนี้หากบริการหลักนั้นๆ ไม่ได้ทำกำไรให้กับกิจการมากนัก จะต้องย้ายลูกค้าให้ไปใช้บริการกับเครื่องอิเล็กทรอนิกส์แทน

2. **บริการเสริม** ในอนาคตของการบริการประเภทนี้ ควรใช้พนักงานให้น้อยลงกว่าการบริการหลัก เนื่องจากลูกค้าจะเชื่อถือและให้ความไว้วางใจกับบริการหลักมากกว่าบริการเสริม ดังนั้นผู้บริหารควรจัดสรรพนักงานที่มีอยู่ให้ส่งมอบบริการหลักได้อย่างมีคุณภาพ หากมีพนักงานจำนวนหนึ่งเหลือจึงจะจัดสรรไปให้แก่บริการอื่นๆ ต่อไป ดังนั้น แนวโน้มของการบริการเสริม คือจะใช้พนักงานน้อยลง แต่จะใช้เครื่องมือและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

3. **บริการอื่น ๆ** การให้บริการประเภทนี้ในอนาคต ธุรกิจจะจ้างบริษัทที่มีความชำนาญในด้านบริการแต่ละประเภทมาดำเนินการแทน รวมทั้งการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น การยกเลิกการจ้างพนักงานจ่ายบัตรเครดิต แต่จะนำระบบออกบัตรเครดิตอัตโนมัติมาใช้แทน อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารธุรกิจต้องไม่ลืมว่าต้องมีการฝึกฝนและอบรมพนักงานที่จ้างมาจากบริษัทภายนอกให้มีคุณภาพและส่งมอบบริการอย่างดีเยี่ยมเสมือนหนึ่งเป็นพนักงานของบริษัท

การประเมินคุณภาพการบริการ

เนื่องด้วยในปัจจุบันลูกค้าถูกวางให้เป็นศูนย์กลางของธุรกิจ การวัดคุณภาพจึงต้องวัดจากตัวลูกค้า ซึ่งก็คือการวัดช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้ามีก่อนที่จะใช้บริการ และความรู้สึกที่รับรู้ได้หลังจากใช้บริการนั้น หรือการวัดช่องว่างที่ 5 ของคุณภาพการบริการตามแนวคิดของ Parasuraman, et al. (1988) ในปี ค.ศ. 1985 พบว่าเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า ที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ประกอบด้วย องค์ประกอบ 10 ประการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับบริการที่บริษัท องค์กร ให้การบริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ นั่นคือ การที่ผู้ให้บริการ ได้ให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ลูกค้ามาใช้บริการ และรวมถึงการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า

2. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือ ความตั้งใจ หรือความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับบริการ

3. ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ ทักษะที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน

4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวก หรือความง่ายในการที่ลูกค้าจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการให้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการ และช่วงเวลาที่ให้บริการอำนวยความสะดวกกับลูกค้า

5. อหิยาศัยไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุขภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่บริษัทพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่ายหากลูกค้าได้รับบริการนั้นๆ

7. ความเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือ และซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับบริการที่บริษัทมีสิ่งที่คุณค่าให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ บุคลิก และลักษณะของผู้ให้บริการ ทำให้น่าเชื่อถือ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ

9. การเข้าใจ การรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของลูกค้า การให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้

10. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ หรือสามารถสังเกตเห็นได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ ฯลฯ (Parasuraman, et al., 1985, p.47) หลังจากนั้นได้มีการวิจัยต่าง ๆ มากมายเกี่ยวกับ ปัจจัย หรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้า ซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมาก และบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้ จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1988 (พ.ศ. 2531) เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman, et al. (1985, p.47) เหลือเพียง 5 ประการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวก ทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วน คือ

1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการ เก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ

1.2 เน้นที่พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของพนักงาน โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- บริษัทมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย
- ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัทได้ง่าย
- พนักงานของบริษัทมีความสุภาพ เรียบร้อย
- สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการของบริษัท

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้

- เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา
- บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก
- บริษัทได้ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้
- บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า การให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของบริษัทในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- พนักงานได้แจ้งให้ลูกค้าทราบว่าได้รับบริการเมื่อใด
- พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันที
- พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า
- พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถของพนักงาน ซึ่งหมายถึง ความรู้ และทักษะในงานบริการของพนักงาน เพื่อนำความเชื่อถือ และความมั่นใจมาสู่ลูกค้า มารยาทของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยพนักงานต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลลูกค้ารวมถึงทรัพย์สินของลูกค้าความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ พนักงานต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความปลอดภัย จากอันตราย ความเสี่ยง และความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ได้แก่

- พนักงานให้บริการโดยแสดงออกให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการได้รับการบริการ
- ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ
- พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ
- พนักงานมีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของลูกค้า

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

- บริษัทให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
- บริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของลูกค้า
- พนักงานของบริษัทให้ความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
- บริษัทยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ
- พนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการนี้ ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจต่างๆ มากมาย เพื่อที่บริษัทจะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าและนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2549, น.274, ยูพาวรรณ วรรณวณิชย์, 2548, น.187-192)

จากการศึกษาแนวคิดคุณภาพการให้บริการ ทำให้พบว่าการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องที่เขาวงกตทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลในปัจจุบันเป็นอย่างไร จำเป็นต้องเข้าใจถึงองค์ประกอบของปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งปัจจัยหรือเกณฑ์ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

การวิจัยคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องที่เขาวงกตทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ในครั้งนี้ ใช้แบบจำลอง SERVQUAL ของ Parasuraman, & Berry (1985, p.41-50) ซึ่งรับบริการจะประเมินคุณภาพการบริการจากการวัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า "RATER" เป็นเกณฑ์การวัดคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangible) เป็นลักษณะการให้บริการที่สามารถเห็นทางกายภาพของการบริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องที่เขาวงกตทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร การใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ติดต่อดสื่อสารกับผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การให้บริการทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก รวมทั้งกระจายการบริการได้ทั่วถึง ไม่ต้องรอนาน
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ ตอบสนองผู้รับบริการด้วยความสุภาพมี กิริยามารยาทที่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดี
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) ความสามารถที่ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

เกณฑ์การวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน (RATER) ของการให้บริการในระบบขนส่งผู้
 แล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ล้งกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยวัดจากการรับรู้
 และความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งผลที่ได้จะแปรผันตรงกับคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 ผู้แล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ล้งกาวิ ฒ ทำเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล ในมุมมองของผู้รับ
 บริการ โดยสิ่งสำคัญที่จะทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสูงคือ การจัดบริการ
 ให้ผู้รับบริการรับรู้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ต้องไม่เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวัง
 และการรับรู้ของผู้รับบริการ และการจัดบริการให้มีคุณภาพมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับกระบวนการ
 ขั้นตอนต่าง ๆ ที่ให้บริการ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่ง

ความหมายของการขนส่ง

ทางเศรษฐศาสตร์การขนส่ง หมายถึง การเคลื่อนย้ายบุคคล สิ่งมีชีวิตหรือสิ่งของ
 จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยอาศัยอุปกรณ์ในการขนส่ง ตามความต้องการและเกิดอรรถประโยชน์
 (พระราชบัญญัติส่งเสริมการพาณิชย์นาวี, 2521)

ความสำคัญของการขนส่ง

ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การขนส่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจของ
 ประเทศ ดังนี้

1. การขนส่งขยายตลาดให้กว้างขึ้น
2. การขนส่งช่วยลดต้นทุนในการผลิต
3. การขนส่งช่วยให้เกิดการจ้างแรงงาน
4. การขนส่งช่วยให้เกิดคุณภาพ
5. การขนส่งช่วยให้สินค้าถึงผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านสังคมและวัฒนธรรม การขนส่งมีความสำคัญในด้านสังคมและวัฒนธรรมดังนี้

1. การขนส่งช่วยให้เกิดการขยายเมือง
2. การขนส่งทำให้มาตรฐานการศึกษาของประชาชนสูงขึ้น
3. การขนส่งทำให้มนุษย์มีการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างสังคมต่าง ๆ ทั้งในประเทศ

และต่างประเทศ และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน โดยการติดต่อค้าขายหรือท่องเที่ยวเป็น
 การสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างสังคมมนุษย์

4. การขนส่งทำให้มนุษย์มีการค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการระหว่างกันทำให้มาตรฐานความเป็นอยู่ของมนุษย์ในแต่ละสังคมดีขึ้นเท่าเทียมกัน

องค์ประกอบของการขนส่ง การขนส่งทุกประเภทมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. ผู้ประกอบการขนส่ง หมายถึง ผู้ดำเนินกิจการขนส่ง ได้แก่ เจ้าของกิจการขนส่ง เจ้าของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการขนส่ง ผู้ประกอบการขนส่งอาจจะเป็นเอกชนจัดตั้งในรูปแบบกิจการเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน บริษัทหรือรัฐบาลในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจก็ได้

2. เส้นทางขนส่ง หมายถึง เส้นทางที่ใช้ในการขนส่ง เช่น การขนส่งทางน้ำ เส้นทางขนส่ง ได้แก่ แม่น้ำ ลำคลอง มหาสมุทร การขนส่งทางบก เส้นทางขนส่งทางบก ได้แก่ ถนน

3. เครื่องมืออุปกรณ์ขนส่ง หมายถึง เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการขนส่ง เช่น การขนส่งทางน้ำ เครื่องมืออุปกรณ์ขนส่ง ได้แก่ เรือ การขนส่งทางบก ได้แก่ รถยนต์ รถไฟ การขนส่งทางอากาศ ได้แก่ เครื่องบิน

4. สถานีรับ-ส่ง หมายถึง สถานที่กำหนดให้เป็นจุดรับ-ส่งคน สิ่งมีชีวิต หรือสิ่งของที่จะทำการขนส่ง เช่น ป้ายรถประจำทาง ท่าอากาศยาน สถานีรถไฟ ท่าเรือ

ลักษณะการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ

การขนส่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินชีวิต ลักษณะของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. ความปลอดภัย การขนส่ง การขนส่งเป็นการเคลื่อนที่ของคน สิ่งมีชีวิต สิ่งของจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง ดังนั้นการขนส่งจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความปลอดภัย เพื่อป้องกันการสูญเสียชีวิตที่จะเกิดแก่ชีวิตและทรัพย์สินที่ทำการขนส่ง

2. ความรวดเร็วตรงต่อเวลา การดำเนินธุรกิจทุกประเภทมีการแข่งขันทุกด้าน รวมทั้งด้านเวลา การขนส่งที่มีประสิทธิภาพจึงต้องมีความรวดเร็ว เพื่อให้ทันคู่แข่งและสินค้าของอย่างที่มีข้อจำกัด

3. ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการประกอบธุรกิจสิ่งหนึ่งที่ผู้ประกอบการต้องการ คือ ผลตอบแทนในรูปของผลประโยชน์หรือกำไร ซึ่งได้จากการขายหักด้วยต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายตลาดในปัจจุบันเป็นตลาดของผู้บริโภค เนื่องจากมีผู้ผลิตเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ราคาสินค้าประเภทเดียวกันจะมีราคาขายที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้นธุรกิจใดที่สามารถประหยัดต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายได้มากกว่าคู่แข่งจะทำกำไรมากกว่าคู่แข่ง การขนส่งเป็นต้นทุนประเภทหนึ่งของการประกอบธุรกิจ ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องเลือกแบบการขนส่งที่เหมาะสมและเสียค่าใช้จ่ายต่ำ

4. ความสะดวกสบาย การขนส่งมีหลายรูปแบบ ได้แก่ ทางบก ทางน้ำและทางอากาศ ผู้ใช้บริการนอกจากต้องการความปลอดภัย ความรวดเร็ว แล้วยังต้องการความสะดวกสบายอีกด้วย

การขนส่งทางน้ำ มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องดังนี้ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553ก)

ผู้ประกอบการ

1. ผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำประจำทาง มีหน้าที่ในการให้บริการทางน้ำโดยมีเส้นทางและมีกำหนดตารางเดินเรืออัตราค่าระวาง และเงื่อนไขในการขนส่งที่แน่นอน
2. ผู้ประกอบการขนส่งที่ไม่ประจำทาง มีหน้าที่ในการให้บริการทางน้ำ โดยไม่มีเส้นทางและตารางเดินเรือที่แน่นอน โดยให้บริการเมื่อมีผู้เรียกใช้บริการเรียกว่า เรือจร (Tramps)
3. ประกอบการทำหน้าที่เป็นตัวแทนเรือ (Shipping Agent) คือ ทำหน้าที่ในการจัดหาผู้โดยสารหรือสินค้าให้บริษัทเรือ โดยตัวแทนเรือรับผิดชอบเกี่ยวกับพิธีการ เอกสารต่าง ๆ ในการนำเรือเข้า-ออกจากท่าเรือ การนำสินค้าลงเรือ จนถ่ายสินค้าจากเรือ

ยานพาหนะ ยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งทางน้ำ คือ เรือ แบ่งออกได้ ดังนี้

1. เรือโดยสาร คือเรือที่ทำหน้าที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ
2. เรือสินค้า คือเรือที่ทำหน้าที่ให้บริการขนส่งสินค้า ได้แก่ เรือบรรทุกสินค้าทั่วไป เรือบรรทุกสินค้าแบบเทกองเรือบรรทุกน้ำมัน เรือคอนเทนเนอร์
3. เรือเฉพาะกิจ คือเรือที่ทำหน้าที่ให้บริการหรือใช้งานเฉพาะเรื่อง เช่น เรือลากจูง เรือประมง เรือขุด

ท่าเรือและเส้นทางเดินเรือ ท่าเรือคือ สถานที่จอดเรือ ทำหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกให้แก่การขนส่งทางเรือ เช่น ให้บริการน้ำมัน ให้บริการน้ำ ให้บริการขนย้ายสินค้า ให้บริการเก็บรักษาสินค้า ให้บริการซ่อมเรือ ได้แก่ ท่าเรือเพื่อการขนส่งทางน้ำหรือเพื่อขนส่งชายฝั่ง ท่าเรือเพื่อการขนส่งระหว่างประเทศ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางน้ำ

1. กรมเจ้าท่า มีหน้าที่ในการก่อสร้าง ปรับปรุง ดูแลท่าเรือ ควบคุมการเดินเรือ การจดทะเบียนเรือ ออกใบอนุญาตเรือ
2. การท่าเรือแห่งประเทศไทย มีหน้าที่พัฒนาปรับปรุงท่าเรือให้ทันสมัย รับเคลื่อนย้ายสินค้า เก็บรักษาสินค้า ประสานงานกับหน่วยราชการอื่น ๆ และท่าเรือต่างประเทศ
3. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการพาณิชย์ ทำหน้าที่ประสานงานเกี่ยวกับการพาณิชย์นาวี เสนอโครงการแผนงาน และมาตรฐานของการพาณิชย์นาวี เกี่ยวกับการขนส่งทางทะเล การติดต่อสื่อสาร การประกันภัยทางทะเลต่อคณะกรรมการ การศึกษาวิจัยและประสานงานในทางวิชาการเกี่ยวกับการขนส่งทางทะเล

4. บริษัทไทยเดินเรือทะเลจำกัด ทำหน้าที่ในการจัดหารายได้ และเงินตราต่างประเทศจากการเดินเรือทะเลและในยามเกิดสงคราม บริษัทไทยเดินเรือทะเล จำกัด ทำหน้าที่มิให้การขนส่งทางทะเลหยุดชะงัก

ข้อดีของการขนส่งทางน้ำ

1. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการขนส่ง อัตราค่าขนส่งถูกกว่าอัตราค่าขนส่งประเภทอื่น
2. สามารถขนส่งได้คราวละมาก ๆ
3. การขนส่งทางน้ำโดยเฉพาะการขนส่งทางทะเล มีระบบประกันภัยที่จะได้รับการชดเชยเมื่อเรือสินค้าได้รับความเสียหายเมื่อเกิดมีภัยเกิดขึ้น ทำให้เกิดความมั่นใจในการเสี่ยงทางการขนส่ง
4. การขนส่งทางน้ำมีความปลอดภัยกว่าการขนส่งทางถนน

ข้อจำกัดของการขนส่งทางน้ำ

1. การขนส่งทางน้ำ มีความล่าช้ามากกว่าการขนส่งประเภทอื่น ทำให้ไม่เหมาะสมกับสินค้าประเภทเสียหายได้ง่าย
2. การขนส่งทางน้ำ บางฤดูกาลไม่สะดวกในการขนส่ง เช่น ในฤดูแล้ง แม่น้ำลำคลองบางสายน้ำลดลงทำให้ตื้นเขิน เรือไม่สามารถเดินทางผ่านไปได้หรือในฤดูฝนคลื่นแรง เรือไม่สามารถออกเดินทางได้
3. การขนส่งทางน้ำ ไม่สามารถให้บริการถึงมือผู้รับได้โดยตรง เนื่องจากเส้นทางเดินเรือ คือ แม่น้ำ ลำคลองมีความจำกัดของเส้นทาง

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการขนส่ง ทำให้พบว่า การที่จะศึกษาถึงลักษณะของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการเรือเฟอร์รี่เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูลในปัจจุบันเป็นอย่างไรนั้น จำเป็นต้องคำนึงถึง 4 ประการ คือ 1) ความปลอดภัย 2) ความรวดเร็วตรงต่อเวลา 3) ประหยัดค่าใช้จ่าย 4) ความสะดวกสบาย

ทั้งนี้ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยในบริบทพื้นที่ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล จึงมีองค์ประกอบของการขนส่ง ดังนี้

1. ผู้ประกอบการขนส่ง หมายถึง บริษัทเรือ ซึ่งให้บริการเรือเฟอร์รี่ในเส้นทางสตูล-ลังกาวิ
2. เส้นทางขนส่ง หมายถึง เส้นทางขนส่งทางทะเล คือ สตูล-ลังกาวิ
3. เครื่องมืออุปกรณ์ขนส่ง หมายถึง เรือเฟอร์รี่ที่ลำเรียงนักท่องเที่ยวผู้ให้บริการ รวมทั้งสัมภาระ

4. สถานีรับ-ส่ง หมายถึง ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล

Lumsdon and Page (2004) ได้เสนอกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยวไว้ 8 ประการ ในหนังสือเรื่อง Tourism and Transport ดังต่อไปนี้

1. สิ่งที่มีให้บริการ (Avalilability) หมายถึง ประเภทของยานพาหนะที่มีให้บริการ เส้นทางที่เปิดให้บริการ ระดับชั้นของคุณภาพของบริการที่มีให้บริการ เช่น ชั้นหนึ่ง ชั้นสอง รวมทั้งบริการ-เสริม เช่น ลิฟท์ สำหรับผู้พิการหรือผู้มีสัมภาระหนัก ตู้เก็บสัมภาระ (ล็อกเกอร์) และเครื่องมือสื่อสารในกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น

2. การเข้าถึง (Accessability) หมายถึง ความสามารถของผู้คนที่จะสามารถใช้บริการได้ การอำนวยความสะดวกให้ผู้คนมาใช้บริการได้ เช่น เวลาและสถานที่จำหน่ายตั๋ว ที่ตั้งของสถานีรถไฟ ที่ตั้งของป้ายรถเมล์ เป็นต้น

3. ข้อมูลข่าวสาร (Information) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว เพื่อให้ผู้โดยสารไม่เกิดความสับสนในการเดินทางและสามารถวางแผนล่วงหน้าได้ รวมถึงสถานที่ที่ให้ผู้โดยสารนั้นต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารสามารถติดตามข่าวสารได้โดยง่าย ไม่คิดประกาศไว้ในที่ลึกลับเกินไป

4. เวลา (Time) หมายถึง การจัดการเวลาในการเดินทางหรือการให้บริการที่เหมาะสมไม่ทิ้งช่วงนานเกินไปจนทำให้ผู้โดยสารรอนานมากเกินไปหรือบ่ยอกเกินไปจนไม่มีผู้โดยสาร ความรวดเร็วในการเดินทาง รวมทั้งความสามารถในการรักษาเวลา ความตรงต่อเวลา

5. การเอาใจใส่นักท่องเที่ยว (Customer care) หมายถึง ความคำนึงถึงสวัสดิภาพของผู้โดยสาร เช่น ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของที่นั่ง ห้องน้ำ พื้น และที่เก็บสัมภาระ การบริการอาหารและเครื่องดื่มบนยานพาหนะ การมีสถานที่แยกกันต่างหากระหว่างผู้สูบบุหรี่และไม่สูบบุหรี่ และการมีเจ้าหน้าที่ตรวจตราความสงบเรียบร้อยและรับเรื่องราวร้องทุกข์บนยานพาหนะ รวมทั้งการให้ส่วนลดสำหรับผู้เดินทางเป็นประจำ เป็นต้น

6. ความสะดวกสบาย (Comfort) หมายถึง ความเอาใจใส่ในการจัดให้บริการอันสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร ทั้งด้านกายภาพ เช่น เบาะนั่ง ช่องว่างสำหรับการเหยียดเท้า การออกแบบห้องโดยสารให้เหมาะสำหรับสรีระของมนุษย์ การปรับอุณหภูมิและความชื้นในห้องโดยสารให้พอเหมาะ และความเงียบสงบในการเดินทาง เป็นต้น

7. ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การปราศจากอุบัติเหตุในการเดินทางไปของยานพาหนะ รวมถึงไม่มีอุบัติเหตุในห้องโดยสาร ไม่มีการรบกวนของสิ่งของสัมภาระมาโดนผู้โดยสาร การเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในห้องโดยสาร และการมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น

8. ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Environmental friendliness) หมายถึง การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น คาร์บอนไดออกไซด์ และคาร์บอนมอนนอกไซด์ การไม่ใช้ก๊าซคลอรีนอันจะทำลายโอโซนในชั้นบรรยากาศ การไม่ปล่อยขยะและของเสียออกไปจากยานพาหนะโดยไม่ผ่านการบำบัด การใช้พลังงานทดแทน รวมทั้งการไม่ก่อให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้คนที่อาศัยอยู่ระหว่างเส้นทางที่ยานพาหนะแล่นผ่านไป

นอกเหนือจากกรอบแนวคิดทั้ง 8 ข้อของ Lumsdon and Page (2004) แล้ว ในปี 2551 คมสัน สุริยะ (2551) ได้เพิ่มเติมกรอบแนวคิดเข้าไปอีก 4 ข้อ เพื่อให้เหมาะสมกับการวิเคราะห์เรื่องการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ดังนี้

9. แม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ งานเทศกาล หรือสิ่งสำคัญที่นักท่องเที่ยวต้องไม่พลาดที่จะมาเยี่ยมชม ซึ่งสิ่งเหล่านั้นทำหน้าที่เป็นแม่เหล็กดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเยือนเมืองท่องเที่ยวขึ้น หากปราศจากแม่เหล็กดังกล่าวก็อาจจะไม่มีนักท่องเที่ยวมาเยือนมากนัก แม่เหล็กนี้ทำหน้าที่ก่อให้เกิดการเคลื่อนที่ของสรรพสิ่งเข้ามายังแหล่งท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยว หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เข้ามาเพื่อบริการนักท่องเที่ยว

10. ถนนคนเดิน หมายถึง ย่านหรือถนนที่ปิดการจราจรไม่ให้มียานพาหนะผ่านสัญจรเพื่ออำนวยความสะดวกให้คนเดินเท้าได้ท่องเที่ยวรอบบริเวณสำคัญของเมืองและซื้อสินค้า

11. จุดทำเงิน หมายถึง สถานที่ บริการ หรือย่านที่จัดไว้สำหรับการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว ด้วยการคาดการณ์แล้วว่านักท่องเที่ยวจะมีอารมณ์อย่างไรเมื่อมาถึงจุดนั้น เช่น ดันดัน เมื่อยล้า หิวกระหาย หรือต้องการรีบแสวงหาสิ่งของเพื่อไปเป็นของฝากก่อนที่จะจากเมืองนั้นไป เป็นต้น

12. การสร้างความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทาง หมายถึง การทำให้การท่องเที่ยวไม่ได้เป็นเพียงแต่การเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเท่านั้น หากแต่ยังเป็นการสร้างความเพลิดเพลินใจ เช่น การจัดเส้นทางผ่านสถานที่อันสวยงาม การจัดกิจกรรมบนยานพาหนะ การเสิร์ฟอาหารชั้นเลิศบนยานพาหนะ เป็นต้น

ทั้งนี้ รายละเอียดตัวแปรต่างๆ ที่จะทำการวัดทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยจะกล่าวถึงในบริบททำเทียบเรือดำมะลังต่อไป

2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน

AEC หรือ Asean Economics Community คือ การรวมตัวของชาติใน ASEAN 10 ประเทศ โดยมี ไทย, พม่า, ลาว, เวียดนาม, มาเลเซีย, สิงคโปร์, อินโดนีเซีย, ฟิลิปปินส์, กัมพูชา, บรูไน เพื่อที่จะให้มีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจร่วมกัน จะมีรูปแบบคล้ายๆ กลุ่ม Euro Zone นั้นเอง จะทำให้มีผลประโยชน์, อำนาจต่อรองต่างๆ กับคู่ค้าได้มากขึ้น และการนำเข้า ส่งออกของชาติในอาเซียนก็จะเสรี ยกเว้นสินค้าบางชนิดที่แต่ละประเทศอาจจะขอไว้ไม่ลดภาษีนำเข้า (เรียกว่าสินค้าอ่อนไหว) ASEAN จะรวมตัวเป็น ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและมีผลเป็นรูปธรรม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ณ ซึ่งจะทำให้ภูมิภาคนี้เปลี่ยนแปลงไป (ไทย-เออีซี, 2556)

แนวทางการดำเนินงานของประชาคมอาเซียน

1. การเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน
2. การเป็นภูมิภาคที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง
3. การเป็นภูมิภาคที่มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจที่เท่าเทียมกัน
4. การเป็นภูมิภาคที่มีการบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก

ประชาคม AEC ให้มีจุดเด่นต่าง ๆ คือ พม่า มีจุดเด่นด้านเกษตรและประมง มาเลเซีย มีจุดเด่น ด้านผลิตภัณฑ์ยาง และสาขาสิ่งทอ อินโดนีเซียมีจุดเด่นด้านภาพยนตร์และสาขาผลิตภัณฑ์ไม้ ฟิลิปปินส์มีจุดเด่นด้านอิเล็กทรอนิกส์ สิงคโปร์มีจุดเด่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาสุขภาพ และไทยมีจุดเด่นด้านการท่องเที่ยว และสาขาการบิน ทางกายภาพประเทศไทยอยู่ตรงกลาง ของประเทศในกลุ่ม ASEAN ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่จะเห็นได้ชัดในกลุ่ม AEC เช่น

- การลงทุนจะเสรีมากขึ้น คือ ใครจะลงทุนที่ไหนก็ได้ ประเทศที่การศึกษาระบบดี ๆ ก็จะมาเปิดโรงเรียนในบ้านเรา อาจทำให้โรงเรียนแพง ๆ แต่คุณภาพไม่ดีต้องปรับตัว ไม่เช่นนั้น อาจจะไม่สู้ไม่ได้

- ไทยจะเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว และการบิน เพราะว่ายู่กลาง Asean และไทยอาจจะเด่นในเรื่อง การจัดการประชุมต่างๆ, การแสดงนิทรรศการ, ศูนย์กระจายสินค้า และจะเด่นเรื่องการคมนาคม เนื่องจากอยู่ตรงกลางอาเซียน และการบริการด้านการแพทย์และสุขภาพจะเติบโตอย่างมากเช่นกันเพราะ จะผสมผสานส่งเสริมกันกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากค่าบริการทางการแพทย์ของประเทศต่างชาตินั้นจะมีราคาสูงมากหากเทียบกับประเทศไทย

- คาดว่าการค้าขายจะขยายตัวอย่างน้อย 25% ในส่วนของอุตสาหกรรมบางอย่าง เช่น รถยนต์ การท่องเที่ยว การคมนาคม แต่อุตสาหกรรมที่น่าหวังของไทย คือ ที่ใช้แรงงานเป็นหลัก

เช่น ภาคการเกษตร ก่อสร้าง อุตสาหกรรมสิ่งทอจะได้รับผลกระทบ เนื่องจากฐานการผลิตอาจย้ายไปประเทศที่ผลิตสินค้าทดแทนได้ เช่น อุตสาหกรรมสิ่งทอ โดยผู้ลงทุนอาจย้ายฐานการผลิตจากประเทศไทยไปยังประเทศที่มีค่าแรงถูกกว่า เนื่องด้วยบางธุรกิจไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะมากนัก ค่าแรงจึงถูก (ณ วันที่ 15 ก.ย.56 ค่าแรงหนุ่มสาวโรงงาน ณ ประเทศลาว อยู่ที่ประมาณ 4,000 บาทไทย)

- เรื่องภาษาอังกฤษจะเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก เนื่องจากจะมีคนอาเซียน เข้ามาอยู่ในไทยมากมาย และมักจะพูดภาษาไทยไม่ค่อยได้ แต่จะใช้ภาษาอังกฤษ (AEC มีมาตรฐานว่าจะใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางเพื่อสื่อสารใน AEC) ส่วนสิ่งแวดล้อมนั้น ป้ายต่าง ๆ หนังสือพิมพ์, สื่อต่างๆ จะมีภาษาอังกฤษมากขึ้น และจะมีโรงเรียนสอนภาษามากมาย หลากหลายหลักสูตร

- การค้าขายบริเวณชายแดนจะคึกคักอย่างมาก เนื่องจาก ด้านศุลกากรชายแดนอาจมีบทบาทน้อยลงมาก แต่จะมีปัญหาเรื่องยาเสพติด และปัญหาสังคมตามมาด้วย

- ไทยจะไม่ขาดแรงงานที่ไร้ฝีมือ เพราะแรงงานจะเคลื่อนย้ายเสรี จะมี ชาวพม่า, ลาว, กัมพูชา เข้ามาทำงานในไทยมากขึ้น แต่คนเหล่านี้ก็จะมาแย่งงานคนไทยบางส่วนด้วยเช่นกัน และยังมีปัญหาสังคม, อาชญากรรม จะเพิ่มขึ้นอีกด้วย อันนี้รัฐบาลควรต้องวางแผนรับมือ

- คนไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษได้ บางส่วนจะสมองไหลไปทำงานเมืองนอก โดยเฉพาะ อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ (ที่สิงคโปร์มีความเป็นผู้นำด้านนี้) ปัจจุบันในประเทศไทยการประกอบอาชีพนี้ได้ค่าแรงถูกมาก อาจทำให้เกิดภาวะสมองไหล ชาวต่างชาติก็จะมาทำงานในไทยมากขึ้นเช่นกัน อาจมีชาว พม่า, กัมพูชา เก่งๆ มาทำงานกับเราก็ได้ โดยจะใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลาง บริษัท Software ในไทยอาจต้องปรับค่าจ้างให้สู้กับ บริษัทต่างชาติให้ได้ ไม่เช่นนั้นจะเกิดภาวะสมองไหล

- อุตสาหกรรมโรงแรม, การท่องเที่ยว, ร้านอาหาร, รถเช่า บริเวณชายแดนจะมีนักท่องเที่ยวมากขึ้น เนื่องจากจะมีการสัญจรมากขึ้น และเมืองตามชายแดนจะพัฒนามากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากเป็นจุดขนส่ง

- สาธารณูปโภคในประเทศไทย หากเตรียมพร้อมไม่ดีอาจขาดแคลนได้

- กรุงเทพมหานคร อาจแออัดมากขึ้น เนื่องจากมีตำแหน่งเป็นตรงกลางของอาเซียน และเป็นเมืองหลวงของไทย โดยเมืองหลวงอาจมีสำนักงานของต่างชาติมาตั้งมากขึ้น รถจะติดอย่างมาก สนามบินสุวรรณภูมิจะแออัดมากขึ้น

- ไทยจะเป็นศูนย์กลางอาหารโลกในการผลิตอาหาร เพราะไทยมีประสบการณ์สูง มีบริษัทอาหารในไทยที่เข้มแข็ง ประกอบกับทำเลที่ตั้งเหมาะสม ถือเป็นธุรกิจของคนไทยที่ชำนาญอยู่แล้ว

- ไทยจะเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว และคมนาคม หากผู้ประกอบการธุรกิจของไทยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนี้ปรับตัวและเตรียมพร้อมดีก็จะได้ประโยชน์จากการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวและคมนาคม

- ปัญหาสังคมจะรุนแรงถ้าไม่ได้รับการวางแผนที่ดี เนื่องจากจะมียะจำนวนมากขึ้น และปัญหาการแบ่งชนชั้น ถ้าคนไทยทำงานกับคนต่างชาติที่น้อยกว่า อาจมีการแบ่งชนชั้นกันได้ อาจจะมีชุมชนสลัมเกิดขึ้น มีชาวต่างประเทศเข้ามาอยู่ในประเทศไทยมากขึ้น อาจจะทำผิดกฎหมายมากขึ้น เนื่องจากไม่รู้กฎหมาย

ด้านการขนส่ง จะมีการขนส่งจากท่าเทียบเรือทางทะเลฝั่งขวาไปยังฝั่งซ้าย เวียดนาม-ไทย-พม่า มีระยะทางติดต่อกันโดยประมาณ 1,300 กม. อยู่ในเขตประเทศไทยถึง 950 กม. ลาว 250 กม. เวียดนาม 84 กม. เส้นทางเริ่มที่ เมืองท่าดานัง ประเทศเวียดนาม ผ่านเมืองเว้และเมืองลาวบาว ผ่านเข้าแขวงสะหวันนะเขตในประเทศลาว และมาข้ามสะพานมิตรภาพ 2 (มุกดาหาร-สะหวันนะเขต) ข้ามแม่น้ำโขงสู่ไทยที่จังหวัดมุกดาหาร ผ่านจังหวัดกาฬสินธุ์, ขอนแก่น, เพชรบูรณ์, พิษณุโลก สิ้นสุดที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จากนั้นเข้าไปยังประเทศพม่าไปเรื่อย ๆ ถึงอ่าวมะตะมะ ที่เมืองมะละไย หรือมะละแหม่ง เป็นการเชื่อมจากทะเลจีนใต้ไปสู่อินเดีย เส้นทาง R9 นี้จะทำให้การขนส่งรวมถึง logistic ใน AEC จะพัฒนาอีกมาก และจากการที่ไทยอยู่ตรงกลางภูมิภาค ทำให้เราขายสินค้าได้มากขึ้นเพราะเราจะส่งของไปท่าเรือทางฝั่งซ้ายของไทยก็ได้ หรือทางฝั่งขวาก็ได้ ที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในไทยบริเวณดังกล่าวก็น่าจะมีราคาสูงขึ้นด้วย ปัจจุบันพมามีโครงการก่อสร้างขนาดใหญ่ หรือโครงการ “ทวาย” (ศูนย์อุตสาหกรรมขนาดใหญ่, ท่าเรือขนาดใหญ่ ที่ปัจจุบัน Italian-Thai Development PLC ได้รับสัมปทานในการก่อสร้างแล้ว) มีเส้นทางสอดคล้องกับ East-West Economic Corridor โดยทวายจะกลายเป็นทางออกสู่ทะเลจุดใหม่ที่สำคัญมากต่ออาเซียน เพราะในอดีตทางออกสู่มหาสมุทรอินเดียจำเป็นต้องใช้ท่าเรือของสิงคโปร์เท่านั้น ขณะเดียวกัน โครงการทวายนี้ยังเป็นต้นทางรับสินค้าจากฝั่งมหาสมุทรอินเดียหรือสินค้าที่มาจากฝั่งยุโรปและตะวันออกกลาง โดยเฉพาะสินค้ากลุ่มพลังงาน ไม่ว่าจะเป็นน้ำมัน ก๊าซ ซึ่งจะถูกนำเข้ามาและแปรรูปในโรงงานปิโตรเคมีภายในพื้นที่โครงการทวายเพื่อส่งผ่านไทยเข้าไปยังประเทศกลุ่มอินโดจีนเช่น ลาว กัมพูชา และไปสิ้นสุดปลายทางยังท่าเรือดานัง ประเทศเวียดนาม และจะถูกส่งออกไปยังเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และจีน ทั้งนี้สิ่งที่ประเทศไทยควรเตรียมตัวแต่เนิ่น ๆ คือ ภาษาอังกฤษ ที่จะสื่อสารกันกับ Asean เพราะหากสื่อสารไม่ได้ เรื่องอื่นก็ยากที่จะทำ และการคิดจะหาลูกค้าแค่ในประเทศไทย ก็อาจไม่เพียงพอแล้ว เพราะธุรกิจต่างชาติก็จะมาแย่งส่วนแบ่งการตลาดของเราแน่นอน เรื่อง AEC จึงถือเป็นเรื่องใหญ่ ที่ธุรกิจ และคนไทยต้องปรับตัวและเตรียมความพร้อม (ไทย-เออีซี, 2556)

ทั้งนี้ จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งให้เห็นปัญหาที่เด่นชัดคือ ปัญหาด้านทักษะภาษาที่ 3 โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาสากลที่ในการสื่อสาร ดังนั้นบริบทในด้านคุณภาพการบริการปัจจัยที่ควรตระหนักถึงเป็นอย่างยิ่งคือทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการนั่นเอง รวมถึงบริบทต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยวที่บ่งบอกถึงการใส่ใจวัฒนธรรมและวิถีชีวิตต่างๆ อาทิ ห้องละหมาด ร้านอาหารฮาลาล เป็นต้น

2.7 ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดสตูล และบริบททำเทียบเรือท่ามะลิ

จังหวัดสตูล เป็นจังหวัดที่อยู่ใต้สุดของประเทศไทยทางชายฝั่งทะเลอันดามัน ซึ่งเป็นชายฝั่งทะเลทางด้านตะวันตกของประเทศไทย อยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 6 องศา 4 ลิปดา ถึง 7 องศา 2 ลิปดาเหนือ กับเส้นแวงที่ 99 องศา 5 ลิปดา ถึง 100 องศา 3 ลิปดาตะวันออก อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 973 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 2,478.997 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 1,549,361 ไร่ เป็นลำดับที่ 63 ของประเทศ และลำดับที่ 12 ของภาคใต้ มีพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดตรังทางทิศเหนือ จังหวัดสงขลาทางทิศตะวันออก และรัฐปะลิส ประเทศมาเลเซียตลอดแนวชายแดนทางทิศใต้ ยาวประมาณ 56 กิโลเมตร ติดต่อฝั่งอันดามันยาวประมาณ 144.8 กิโลเมตร พื้นเป็นเกาะประมาณ 88 เกาะ ทางด้านทิศเหนือ และทิศตะวันออกเป็นเนินเขาและภูเขาสลับซับซ้อน โดยมีทิวเขาที่สำคัญแบ่งเขตประเทศไทยกับประเทศมาเลเซีย คือ ทิวเขาบรรทัดและทิวเขาสันกาลาคีรี ลักษณะพื้นที่ของจังหวัดค่อย ๆ ลาดเอียงลงสู่ทะเลด้านทิศตะวันตกและทิศใต้ โดยมีภูเขาน้อยใหญ่อยู่กระจัดกระจายในตอนล่าง ภูเขาที่สำคัญ ได้แก่ เขาจัน เขาบารัง เขาใหญ่ เขาทะนนาน และเขาพญาวัง และมีที่ราบแคบ ๆ ขนานไปกับชายฝั่งทะเล ถัดจากที่ราบลงไปเป็นพื้นที่ป่าชายเลนน้ำเค็มขึ้นถึง อุดมไปด้วยป่าเสมและป่าโกงกาง สตูลเป็นจังหวัดที่ไม่มีแม่น้ำไหลผ่าน คงมีแต่ลำน้ำสั้น ๆ ต้นน้ำเกิดจากภูเขาทางทิศเหนือและทิศตะวันออกของจังหวัด พื้นที่จังหวัดสตูลได้รับอิทธิพลจากมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือที่พัดผ่านอ่าวไทย และมรสุมตะวันตกเฉียงใต้จากมหาสมุทรอินเดีย ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบร้อนชื้น มี 2 ฤดู คือ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนเมษายน อุณหภูมิอยู่ระหว่าง 21.6-39.5 องศาเซลเซียส และฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนธันวาคม อุณหภูมิอยู่ระหว่าง 21.9 - 38.8 องศาเซลเซียส การปกครองแบ่งออกเป็น 7 อำเภอ 36 ตำบล 257 หมู่บ้าน ได้แก่ อำเภอเมืองสตูล อำเภอกวนโดน อำเภอกวนกาหลง อำเภอท่าแพ อำเภอละงู อำเภอทุ่งหว้า และอำเภอมะนัง จังหวัดสตูลเป็นหนึ่งใน 4 จังหวัดของประเทศไทยที่มีประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม ซึ่งมีมากถึงร้อยละ 67.8 ส่วนใหญ่มีเชื้อสายมลายู มีมัสยิดกลางประจำจังหวัดคือ มัสยิดมาบัง รองลงมาคือ ชาวพุทธซึ่งมีอยู่ร้อยละ 31.9 มีวัดทั้งหมด 30 แห่ง และที่เหลือคือศาสนาคริสต์ ซึ่งศาสนสถาน

อยู่ 3 แห่งในเขตอำเภอเมืองสตูล พงษ์หัว และละงู ในจังหวัดสตูล มีวัฒนธรรมที่ใกล้เคียงกับชาวมาเลย์ในรัฐเกดะห์ (ไทรบุรี) และได้รับการผสมผสานกับอิทธิพลของวัฒนธรรมไทย ชาวสตูลที่มีเชื้อสายมลายูแต่เดิมใช้ภาษามลายูเกดะห์ในการสื่อสาร จากการที่จังหวัดที่มีพื้นที่ติดชายฝั่งทะเลอันดามันและเป็นเมืองหน้าด่านเข้าออกไปยังประเทศใกล้เคียง มีหมู่เกาะน้อยใหญ่กว่าร้อยเกาะอยู่ในเขตพื้นที่ของจังหวัด ภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นเนินสูง มีที่ราบ ป่าเขา และลำธารทางด้านตะวันออก ตอนกลางใกล้ทะเลเป็นพื้นที่ราบลุ่มสลับกับภูเขา ส่วนชายฝั่งทะเลเป็นที่ราบและป่าชายเลน จึงเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศเป็นจำนวนมาก (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556)

เส้นทางคมนาคมมาจังหวัดสตูล ทางบก เดินทางโดยรถยนต์ ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 406, 4078, 4051, 4183 มีสถานีขนส่ง ทางน้ำมีท่าเรือขนส่ง และทางอากาศมีท่าอากาศยาน ตำบลตำมะลัง เดิมมีผู้คนอาศัยอยู่ไม่กี่ครัวเรือนต่อมาได้มีชาวอินโดนีเซียเดินทางมาค้าขายโดยทางเรือ ได้แวะพักแรมบนเกาะและบังเอิญได้ไปพบนกอินทรีถูกผูกติดไว้กับต้นไม้ที่บนเกาะ ดังนั้นชาวอินโดนีเซียจึงเรียกเกาะดังกล่าวว่า “ตำมะลัง” ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยว่า “ผูกอินทรี” ต่อมาภายหลังเมื่อมีผู้อพยพมาอยู่อาศัยเพิ่มขึ้นจึงได้มีการจัดตั้งเป็นหมู่บ้านและตำบลซึ่งชื่อว่า “ตำบลตำมะลัง” สภาพทั่วไปของตำบลเป็นเกาะมีคลองตำมะลังไหลผ่าน ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัด ห่างจากที่ว่าการอำเภอ 13 กิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัด 9 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 15 นาที จากตัวจังหวัดสตูล อาณาเขตตำบล ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลคลองขุด ตำบลควนขัน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ทิศใต้ติดกับ ทะเลอันดามัน ทิศตะวันออกติดกับตำบลปยู ตำบลคลองขุด อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลตันหยงโป อำเภอเมือง จังหวัดสตูล มีประชากร 4,816 คน 1,147 หลังคาเรือน ประชากรมีอาชีพ เป็นชาวประมง ทำสวนยางพารา อาชีพรับจ้าง เส้นทางคมนาคม การเดินทางเข้าสู่ตำบล เดินทางโดยรถรับจ้างจากสี่แยกเจ๊ะบิลังมาถึงตำบลตำมะลังได้ จากสภาพที่ตั้งของจังหวัดสตูล โดยเฉพาะตำบลตำมะลังห่างจากอำเภอเมืองสตูล 13 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางเพียง 15 นาที และมีพื้นที่ติดกับทะเลอันดามัน จึงมีท่าเทียบเรือที่เดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ และประเทศมาเลเซียได้ เช่น ท่าเรือตำมะลังที่มีเส้นทางเดินเรือไปเกาะลังกาวิ ประเทศมาเลเซีย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556)



ภาพประกอบ 2.3 ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล

ท่าเรือท่ามะลิ่ง



ภาพประกอบ 2.4 การบริการ เรือเฟอร์รี่เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล

ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง (Tammalang Port) เป็นท่าเทียบเรือสำคัญที่มีเส้นทางเดินเรือไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ และเป็นด่านขาออกไปประเทศมาเลเซีย เป็นท่าเทียบเรือที่นักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางไปเกาะลังกาวิ ประเทศมาเลเซีย สามารถลงเรือเฟอร์รี่ได้ที่ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล ส่วนใหญ่จะเป็นการนำเที่ยวแบบไปเช้า-กลับเย็น การเดินทางไปยังมาเลเซียทางเรือ

เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่กำลังเป็นที่นิยมสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากใช้เวลาไม่นานและค่าใช้จ่ายไม่สูง โดยขึ้นเรือที่ท่าเทียบเรือท่ามะลิ ซึ่งอยู่ห่างจากตัวเมือง จังหวัดสตูล ประมาณ 9 กิโลเมตร ไปยังเกาะลังกาวิ ประเทศมาเลเซีย ใช้เวลาเดินทางประมาณ 1 ชั่วโมง ซึ่งตารางการเดินเรือ มีเรือเฟอร์รี่ไปกลับสตูล-ลังกาวิทุกวัน ให้บริการวันละ 6 เที่ยวทั้งไปและกลับ ระหว่างเวลา 08.30 น. ถึง 16.30 น. อัตราค่าโดยสารสำหรับเด็กเที่ยวละ 230 บาท/คน และอัตราค่าโดยสารสำหรับผู้ใหญ่เที่ยวละ 300 บาท/คน

จากการศึกษาข้อทั่วไปของจังหวัดสตูล และบริบทท่าเทียบเรือท่ามะลิ สามารถสรุปปัจจัยที่ทำการศึกษาค้นคว้าได้ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการขนส่ง คือ บริษัทเรือเอกชน เน้นความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

1.1 เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา

1.2 บริษัทได้ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้

1.3 บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

1.4 บริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของลูกค้า

1.5 บริษัทได้ตั้งราคาตั๋วในราคาที่เหมาะสมและยุติธรรม

1.6 บริษัทได้จัดตารางเวลาเดินเรือที่สามารถรองรับการเดินทางของนักท่องเที่ยว

ได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ

2. ยานพาหนะ คือ เรือเฟอร์รี่

2.1 สภาพเรือ

2.1.1 สภาพเรือมองดูแล้วมีความมั่นคง สามารถสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยว

2.1.2 มีการรักษาความสะอาด

2.2 อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก ซึ่งจะวัดทั้งปริมาณและคุณภาพ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

2.2.1 มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

2.2.2 ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท

ได้ง่าย

2.2.3 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการของบริษัท

2.3 บุคลากร เน้นการตอบสนองความต้องการและการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- 2.3.1 พนักงานได้แจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะได้รับบริการเมื่อใด
- 2.3.2 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันเวลาที่
- 2.3.3 พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า
- 2.3.4 พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า
- 2.3.5 พนักงานให้บริการโดยแสดงออกให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ
- 2.3.6 ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ
- 2.3.7 พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ
- 2.3.8 พนักงานมีความรู้ ความสามารถและทักษะด้านภาษาไทยและต่างประเทศที่จะตอบคำถามของลูกค้า

3. สถานีขนส่ง คือ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง วัดบริบทโดยรอบทั้งปริมาณและคุณภาพ ดังนี้

- 3.1 จุดสำหรับนั่งรอ มีเก้าอี้หรือไม่ สภาพพร้อมใช้งานหรือไม่
- 3.2 ห้องน้ำ
- 3.3 ป้ายหรือสัญลักษณ์สื่อความหมายต่างๆ
- 3.4 รถโดยสารเพื่อการเดินทางในพื้นที่จุดเชื่อมโยง
- 3.5 บุคลากรผู้ให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ สอบถามต่างๆ
- 3.6 การบริการของกรมศุลกากร
- 3.7 การบริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง
- 3.8 การบริการของตำรวจท่องเที่ยว
- 3.9 ห้องละหมาด
- 3.10 ร้านอาหารฮาลาล

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

สุจิตราภรณ์ จุสปาโล ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อ ผลลัพธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา พบว่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลลัพธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลาทั้ง 6 ผลลัพธ์อยู่ในระดับมาก แต่คะแนนความพึงพอใจมีค่าต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังทั้งในภาพรวมและแยกย่อยแต่ละผลลัพธ์

โดยที่คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในช่วง 3.83 - 4.01 คะแนน ส่วนคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในช่วง 3.71 - 3.80 คะแนน เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลาแต่ละด้านด้วยเทคนิค IPA คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อยู่ใน Quadrant 2 แสดงว่า มีความสมดุลระหว่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกับความสามารถของผลิตภัณฑ์ การท่องเที่ยวในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งในภาพรวมและแยกย่อยผลิตภัณฑ์แต่ละด้าน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลาต่ำกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ทั้งในภาพรวมและแยกย่อยผลิตภัณฑ์แต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่พบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งในภาพรวมและแยกย่อยผลิตภัณฑ์แต่ละด้าน

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2549) ศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิผลด้านการบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคเหนือของประเทศไทย พบว่า มาตรฐานการบริการในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมี 8 มาตรฐาน 58 ดัชนี ได้แก่ การบริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว 9 ดัชนี การบริการคมนาคมขนส่ง 6 ดัชนี การบริการจัดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ 7 ดัชนี การบริการที่พักแรม/พักผ่อน 7 ดัชนี การบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร 8 ดัชนี การจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก 7 ดัชนี การบริการนันทนาการ 7 ดัชนี และการบริการรักษาความปลอดภัย 7 ดัชนี สำหรับจุดแข็งจุดอ่อนของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม พบว่า แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของไทยมีจุดแข็งในการเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี และมีการบริการในระดับสากล ส่วนจุดอ่อนของแหล่งท่องเที่ยวเป็นจุดบกพร่องของการให้บริการบางส่วนที่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ เช่น จุดพักรถไม่เพียงพอ เป็นต้น

อัชชานา บุญสุข (2550) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าของกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นการศึกษาปัจจัยในการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าของกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โคนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นผู้ผลิตและตัวแทนจำหน่ายจากทั้งสิ้น 247 บริษัท ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องการเงิน โดยในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ความสำคัญราคาขนส่งจะต้องมีความเหมาะสมเป็นสำคัญและผู้ประกอบการในภาคกลางและภาคตะวันออกให้ความสำคัญด้านคุณภาพบริการมากที่สุด โดยที่ตรงเวลาเป็นสำคัญพบว่า สภาพทั่วไปของสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีผลกระทบต่อปัจจัยการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้ากลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

พรรณวดี พัฒนชัย (2551) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าองค์กร จำนวน 150 ราย ผลการศึกษา พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงได้สะดวก พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย และโรงแรมมีเวลาที่ให้บริการได้สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ พบว่า มีความพึงพอใจหลังการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่รู้จักโดยทั่วไป และการจองห้องพัก/ห้องสัมมนามีความน่าเชื่อถือและโดยทั่วไปพนักงานโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า มีความพึงพอใจหลังการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความพร้อมและมีความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพักและผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ พนักงานของโรงแรมพร้อมที่จะให้บริการแก่แขกผู้มาใช้บริการในทันที และพนักงานของโรงแรมมีเวลาที่จะให้บริการหรือช่วยเหลือเมื่อแขกร้องขออยู่เสมอ ด้านการให้ความมั่นใจ มีความพึงพอใจหลังการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานของโรงแรมให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ พนักงานให้บริการอย่างสุภาพ มีมารยาท อ่อนโยน และพฤติกรรมของพนักงานสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจหลังการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ทางโรงแรมมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้มาใช้บริการที่โรงแรม พนักงานมีการบริการเอาใจใส่ที่ดี และพนักงานของโรงแรมสามารถให้ความสนใจและบริการเฉพาะบุคคลแก่ผู้มาใช้บริการได้

อิสริย์ นลินธรรมรัตน์ (2552) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจเฉพาะของตัวแทนจำหน่ายที่มีต่อคุณภาพสินค้าและการบริการของ บริษัท เทคนิกโก้ เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นลูกค้าที่มีการซื้อขายเป็นประจำในช่วงระยะเวลา 2 ปี จำนวน 200 ราย และเป็นตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ด้านประชากรศาสตร์ได้ ผลสรุปจากการศึกษาส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 5 ล้านบาท รายได้ของกิจการน้อยกว่า 10 ล้านบาท ระยะเวลาการดำเนินกิจการส่วนใหญ่ 6-10 ปี 16-20 ปี และมากกว่า 21 ปี และระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของบริษัท 1-2 ปี โดยการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจของต่อคุณภาพสินค้าและการบริการของบริษัท เทคนิกโก้ ฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหา

น้อยได้ดังนี้ทางด้านราคาสินค้า ด้านการส่งมอบสินค้า ด้านการบริการประสานงานและด้านคุณภาพสินค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพสินค้าและการบริการของบริษัทเทคโนโลยีฯ ดังนี้ คือ ตรวจสอบสินค้าทุกชิ้นก่อนออกจากโรงงานไม่นำอุปกรณ์ที่มีปัญหาประกอบใหม่ ให้เครดิตบริการส่งสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตควรมีการจัดทำแคทตาล็อกเมื่อมีสินค้าใหม่ออกสู่ตลาด มีการแจ้งโปรโมชั่นราคาสินค้าแจ้งรายละเอียดอย่างชัดเจน สำหรับลูกค้าใหม่ อะไหล่เก่าหายาก แจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ความสะดวกรวดเร็วในการเคลมสินค้าตัวแทนจำหน่ายที่มีข้อมูลลักษณะของกิจการที่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้าและการบริการของบริษัทเทคโนโลยีฯ ที่แตกต่างกัน ทูจตุระเบียงต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้าและการบริการของบริษัทเทคโนโลยีฯ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ รายได้ของกิจการต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้าและการบริการ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และเมื่อทดสอบแยกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้าและการบริการของบริษัทเทคโนโลยีฯ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ของกิจการต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพสินค้า และด้านการบริการและประสานงาน แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้และเมื่อทดสอบแยกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้าและการบริการของบริษัทเทคโนโลยีฯ ของตัวแทนจำหน่ายที่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพสินค้าและด้านการส่งมอบสินค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ขวัญใจ ภู่วง (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการขนส่งกรณีศึกษาบริษัท ทวีคอนเทนเนอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด โดยการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ปัญหาอุปสรรคและปัจจัยสำคัญในการเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าจากการสรุปผลการวิจัยจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ นั้น จะให้ความสำคัญความพึงพอใจ ด้านการให้บริการ อันดับที่ 1 มีการติดต่อประสานงานเป็นอย่างดีเมื่อลูกค้ามาใช้บริการ อันดับที่ 2 การให้บริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด อันดับที่ 3 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร อันดับที่ 4 มีความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการขนส่งสินค้า อันดับที่ 5 ไม่มีความยุ่งยากในขั้นตอนของการใช้บริการ อันดับที่ 6 พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ อันดับที่ 7 สินค้าที่จัดส่งถึงปลายทางครบถ้วน ตามจำนวนไม่มีการสูญหาย ด้านเวลา อันดับที่ 1 ความรวดเร็วในการขนถ่ายสินค้า อันดับที่ 2 ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง อันดับที่ 3 ผู้ให้บริการสามารถจัดส่ง สินค้าถึงที่หมายภายในเวลาที่แจ้งไว้ อันดับที่ 4 ความรวดเร็วในการให้บริการด้าน

ข้อมูลข่าวสาร อันดับที่ 5 ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้านการชดใช้ค่าเสียหาย อันดับที่ 1 การชดใช้สูงกว่ามูลค่าของสินค้า อันดับที่ 2 ชดใช้เป็นสินค้า อันดับที่ 3 เท่ากับมูลค่าของสินค้า อันดับที่ 4 ชดใช้ตามราคาที่ระบุในหน้าตัว จากการทดสอบสมมติฐานนั้นผู้วิจัยพบว่า สถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งบริษัท ทวีคอนเทนเนอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแต่ละสถานภาพจะให้ความสำคัญด้านต่าง ๆ กันออกไปขึ้นอยู่กับสถานภาพของผู้ใช้บริการปริมาณของสินค้าที่ขนส่งแต่ละครั้ง มูลค่าของสินค้าที่ขนส่ง ค่าใช้จ่ายในการขนส่งความถี่ในการขนส่งจุดหมายปลายทาง ความต้องการในการขนส่งแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการขนส่งสินค้าบริษัท ทวีคอนเทนเนอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน สถานภาพปริมาณของสินค้าที่ขนส่งแต่ละครั้ง มูลค่าของสินค้าที่จัดส่งค่าใช้จ่ายในการขนส่ง ความถี่ในการขนส่งจุดหมายปลายทาง ความต้องการในการขนส่งที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าบริษัท ทวีคอนเทนเนอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน

สุวริย์ ภูจินดาตระกูล (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งทางน้ำโดยเรือโป๊ะ: กรณีศึกษาบริษัท เอ็ม แอนด์ ที โลจิสติก จำกัด ผลของการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านค่าใช้จ่าย เมื่อใช้บริการเป็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งทางน้ำโดยเรือโป๊ะสูงที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการและมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการให้บริการด้านข้อมูลและด้านความสะดวกเป็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งทางน้ำโดยเรือโป๊ะน้อยที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยประชากรศาสตร์ใช้บริการขนส่งสินค้าทางน้ำโดยเรือโป๊ะมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผลกระทบด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการขนส่งมีผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการขนส่งทางน้ำโดยเรือโป๊ะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการเป็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งทางน้ำโดยเรือโป๊ะสูงที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการและมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการให้บริการด้านข้อมูลและด้านความสะดวกเป็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งทางน้ำโดยเรือโป๊ะน้อยที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

การวิจัยในต่างประเทศ

Parasuraman, et al. (1985, 1988) ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพบริการของการบริการ 4 ประเภท คือ ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และธุรกิจดูแลรักษา และซ่อมบำรุง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารระดับสูงของธุรกิจและจัดการสนทนาแบบกลุ่ม (Focus-group) กับลูกค้าของธุรกิจ จำนวน 12 กลุ่ม เพื่อสรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพ พบว่า ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการมี 10 ประการ ซึ่งสามารถครอบคลุมการประเมินธุรกิจการบริการที่หลากหลายต่อจากนั้นก็นำเอาปัจจัยทั้ง 10 มาศึกษาต่อโดยการพัฒนาเป็นแบบสอบถามจำนวน 97 ข้อ โดยผลที่ได้รับ จากการเก็บข้อมูลนั้นทำให้สามารถตัดทอนคำถามเหลือ 22 ข้อ และสะท้อนได้เป็น 5 ปัจจัย ดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) 4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และ 5) การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับ บริการ (Empathy) ในแบบสอบถามนั้นวัดโดยใช้ลิเคอร์ทสเกลแบบ 7 ระดับ และได้แบ่งคำถามออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคมีจำนวน 22 ข้อ และส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ มีจำนวน 22 ข้อเช่นกัน แบบสอบถามที่ได้มาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โดยการนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบกันหากการรับรู้มีคะแนนที่สูงกว่าความคาดหวังก็แสดงว่าการบริการนั้น ๆ มีคุณภาพ แต่หากคะแนนของความคาดหวังนั้นสูงกว่าการรับรู้ก็ทำให้เกิด ช่องว่าง (Gap) และหมายความว่าบริการนั้นขาดคุณภาพ

Sung-Sook Kang, et al. (2004) ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพบริการ และผลกระทบของคุณภาพบริการที่มีต่อความพึงพอใจ และพฤติกรรมความตั้งใจของผู้ใช้บริการ: กรณีศึกษา โรงแรม และเรียวกัง (โรงแรมแบบดั้งเดิม) ในญี่ปุ่น พบว่า คุณภาพบริการที่นักท่องเที่ยวรับรู้มีอิทธิพลมาจากประเภทของที่พัก (ในที่นี้ได้แก่ ที่พักประเภทโรงแรม และที่พักประเภทเรียวกัง ซึ่งแบ่งย่อยตามระดับราคาเข้าพักต่อคืน) และปัจจัยหลักที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ และพฤติกรรมความตั้งใจของผู้ใช้บริการมากที่สุดมี 4 ด้านได้แก่ 1) ด้านกายภาพ (Physical Aspect) 2) ผลของการติดต่อและความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น (Contact Performance) 3) ผลของบริการที่ได้รับจริงจากพนักงาน (Encounter Performance) และ 4) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativeness) ปัจจัยที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ปัจจัย ด้านกายภาพในที่นี้หมายถึงลักษณะที่พักแบบพิเศษ คือ การพักแรมเพียงคืนเดียว (One-Nightstay) โดยปัจจัยทั้ง 4 ด้านนี้ สามารถอธิบายความพึงพอใจได้ถึง 87 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งเป็นที่น่าสนใจว่า ในการ ศึกษา นี้ปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการล้วนเป็นปัจจัย ในมิติของผลที่ตามมาจากการได้รับบริการ และ Sung-Sook Kang, et al. (2004) ยังทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพบริการ โดยรวมกับ การบอกเล่าต่อให้ผู้อื่น (Word of

mouth) กับความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมมีความเกี่ยวข้องอย่างมากในการที่ผู้ใช้บริการจะนำไปบอกต่อให้ผู้อื่นและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

2.9 กรอบแนวคิดการศึกษา

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยนำดัชนีชี้วัดมาตรฐานการบริการในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2549) ซึ่งมีบริบทใกล้เคียงกับเมืองหน้าด่าน คือ จุดการเข้าถึง ท่าเทียบเรือท่ามะลั้ง จังหวัดสตูลนั่นเอง โดยผู้วิจัยสกัดได้ 8 มาตรฐาน 45 ดัชนี เพื่อประเมินประสิทธิผลด้านการบริการ รวมทั้งมีการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman, et al. (1988) ด้วย ดังนั้นการศึกษานี้จึงมุ่งศึกษาเพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของจังหวัดสตูล ซึ่งเป็นเมืองหน้าด่านสำคัญของประเทศไทย ในการเดินทางติดต่อกันของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่มีแนวโน้มมากขึ้นในอนาคต โดยเน้นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลั้งกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือท่ามะลั้ง จังหวัดสตูล ผู้วิจัยจึงสรุปปัจจัยและตัวแปรที่จะนำมาศึกษาซึ่งสอดคล้องตามความมุ่งหวังของงานวิจัยครั้งนี้ แสดงดังตาราง 2.1 และสรุปกรอบแนวคิดการวิจัย ดังตาราง 2.1

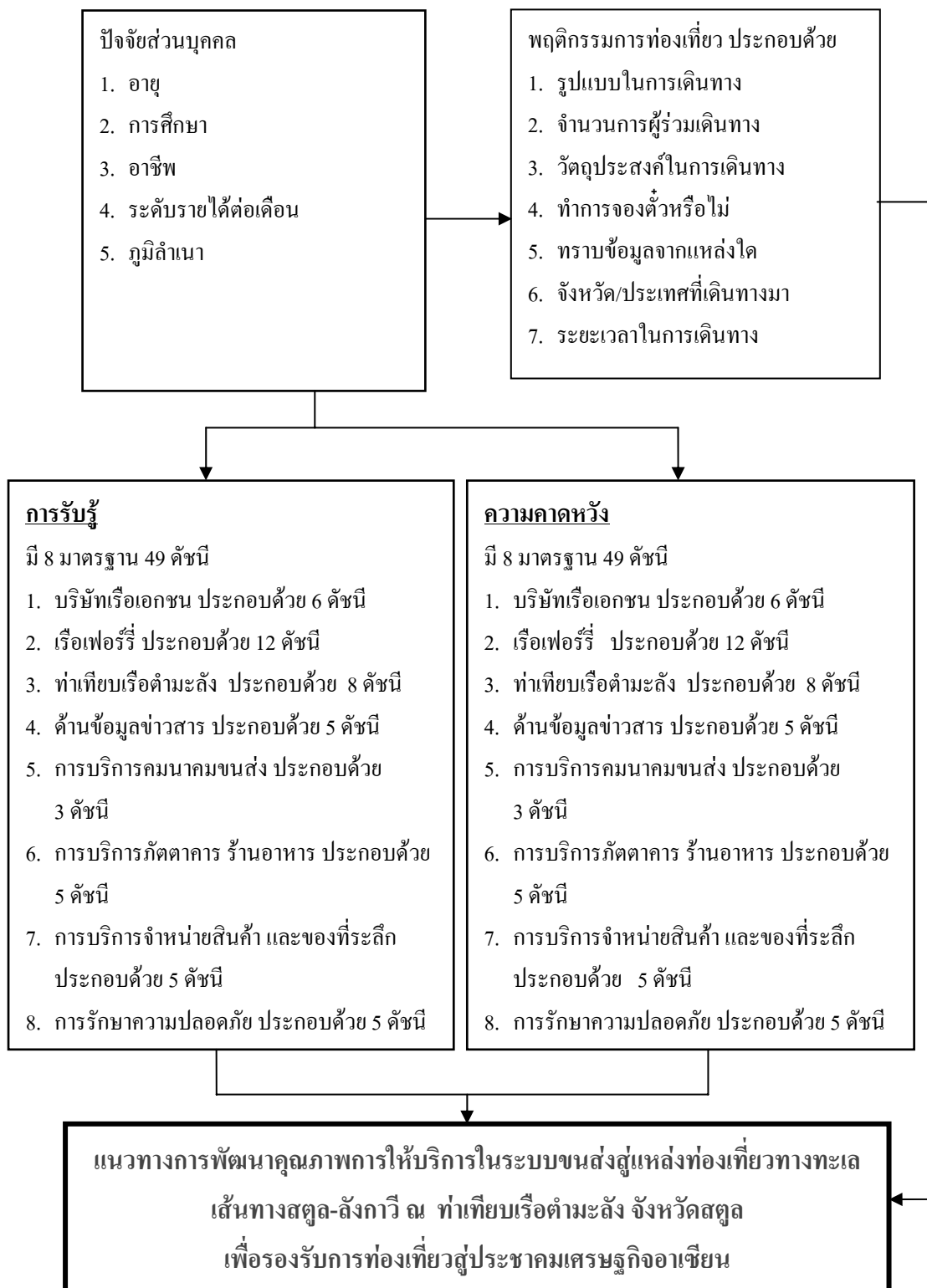
ตาราง 2.1 ปัจจัยและตัวแปรที่ศึกษา

วัตถุประสงค์	ปัจจัยและตัวแปร
<p>ข้อ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลิ่งกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลิ่ง จังหวัดสตูล</p>	<p>ข้อมูลพื้นฐาน ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 อายุ 1.2 การศึกษา 1.3 อาชีพ 1.4 ระบุว่ารายได้ต่อเดือน 1.5 ภูมิลำเนา 2. พฤติกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 2.1 ทราบข้อมูลทำเทียบเรือจากแหล่งใด 2.2 วัตถุประสงค์ในการเดินทาง 2.3 จำนวนผู้เดินทางร่วม 2.4 ระยะเวลาในการเดินทางในครั้งนี้ 2.5 จังหวัด/ประเทศที่เดินทางมา 2.6 รูปแบบในการเดินทาง 2.7 ทำการจองล่วงหน้าหรือไม่
<p>ข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลิ่งกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลิ่ง จังหวัดสตูล</p>	<p>ตัวแปรในการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 8 มาตรฐาน 45 ดัชนี ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ประกอบการขนส่ง คือ บริษัทเรือเอกชน ประกอบด้วย 6 ดัชนี <ol style="list-style-type: none"> 1.1 เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหานั้น 1.4 บริษัทได้ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้ 1.5 บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ 1.7 บริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของลูกค้า 1.5 บริษัทได้ตั้งราคาตัวในราคาที่เหมาะสมและยุติธรรม 1.6 บริษัทได้จัดตารางเวลาเดินเรือที่สามารถรองรับการเดินทางของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ

<p>ข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้ แห่ล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ล้งกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะล้งจังหวัดสตูล (ต่อ)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. ยานพาหนะ คือ เรือเฟอร์รี่ ประกอบด้วย 12 คัชนี <ol style="list-style-type: none"> 2.1 สภาพเรือ พร้อมใช้งาน มองแล้วมีความมั่นคง สามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ 2.2 มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย 2.3 ลูกค้ำสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท ได้ง่าย 2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการของบริษัท 2.5 พนักงานได้แจ้งให้ลูกค้ำทราบว่าจะได้รับบริการเมื่อใด 2.6 พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้ำได้ทันท่วงที 2.7 พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้ำ 2.8 พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้ำ 2.9 พนักงานให้บริการ โดยแสดงออกให้ลูกค้ำรู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ 2.10 ลูกค้ำรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ 2.11 พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อลูกค้ำทุกครั้งที่มาใช้บริการ 2.12 พนักงานมีความรู้ ความสามารถและทักษะด้านภาษาไทยและต่างประเทศที่จะตอบค้ำถามของลูกค้ำ 3. สถานีขนส่ง คือ ทำเทียบเรือดำมะล้ง ประกอบด้วย 8 คัชนี ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 3.1 จุดสำหรับนั่งรอ อาทิ มีเก้าอี้ 3.2 ห้องน้ำ 3.3 บุคลากรผู้ให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ สอบถามต่างๆ 3.4 การบริการของกรมศุลกากร 3.5 การบริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง 3.6 การบริการของตำรวจท่องเที่ยว 3.7 ห้องละหมาด 3.8 ห้องปฐมพยาบาล 4. ด้านข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย 9 คัชนี ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 4.1 มีศูนย์บริการข้อมูล เอกสาร แผ่นพับ 4.2 มีป้ายสื่อความหมาย ป้ายประกาศ 4.3 มีข้อมูลสิ่งให้นักท่องเที่ยวฟังปฏิบัติและไม่ฟังปฏิบัติขณะเที่ยวชม 4.4 มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และบริการแบบเครือข่าย 4.5 มีเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลที่สื่อสารภาษาต่างประเทศได้ดี
--	--

<p>ข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้ แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ล้งกาวิ ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลั่งจังหวัดสตูล (ต่อ)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. การบริการคมนาคมขนส่ง <ol style="list-style-type: none"> 5.1 มีพาหนะขนส่งเชื่อมโยงจากท่าเรือเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 5.2 มีถนน/เส้นทางเชื่อมโยงที่มีคุณภาพ 5.3 มีการบริการสถานที่จอดรถในบริเวณที่เหมาะสมและมีความปลอดภัย 6. การบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร <ol style="list-style-type: none"> 6.1 มีร้านสวัสดิการ ร้านอาหารที่เหมาะสมกับบรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงมีร้านอาหารฮาลาล 6.2 มีมาตรฐานการบริการอาหารและเครื่องดื่ม 6.3 มีการดูแลความสะอาดในร้านอาหารและการกำจัดขยะ 6.4 มีระบบการเก็บเงินที่ดี 6.5 มีการคิดค่าบริการที่เหมาะสมและยุติธรรม 7. การบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก <ol style="list-style-type: none"> 7.1 สินค้ามีเอกลักษณ์และภูมิปัญญาของท้องถิ่น 7.2 มีมาตรฐานสินค้าในด้านคุณค่าและประโยชน์ใช้สอย และการเก็บรักษาเป็นของที่ระลึก 7.3 มีการระบุราคาสินค้าไว้อย่างชัดเจน 7.4 ราคาสินค้ามีความเหมาะสมและยุติธรรม 7.5 ความหลากหลายของสินค้าและมีคุณภาพ 8. การรักษาความปลอดภัย <ol style="list-style-type: none"> 8.1 มีมาตรการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เช่น สัญญาณเตือน 8.2 มีแพทย์ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องปฐมพยาบาล 8.3 มีการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา 8.4 มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในจุดที่นักท่องเที่ยวมองเห็นชัดเจน 8.5 มีบริการ 24 ชั่วโมง
--	--

<p>ข้อ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลิ่งกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลิ่ง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวผู้ประชาคม-เศรษฐกิจอาเซียน</p>	<p>ข้อมูลในการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลิ่งกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลิ่ง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวผู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น ได้มาจากการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว และการเปรียบเทียบ ระดับความคาดหวังและการรับรู้ ตามมาตรฐานชีวิต ร่วมกับการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันจะทราบถึงระดับของคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลิ่งกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลิ่ง จังหวัดสตูล ทำให้สามารถเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลิ่งกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลิ่ง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวผู้ประชาคมอาเซียน</p>
--	---



ภาพประกอบที่ 2.5 กรอบแนวคิดการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยาน ทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยาน-ทะเล เส้นทางสตูล-ลังกา วิ ฒ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล มีรายละเอียดการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 แหล่งที่มาของข้อมูล
- 3.2 ประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
- 3.5 การตรวจคุณภาพเครื่องมือ
- 3.6 วิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ที่มาของแหล่งข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

3.1.1 เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ที่รวบรวมได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนาม จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ได้แก่

- ข้อมูลจากแบบสอบถามนักท่องเที่ยว จำนวน 400 ชุด อาศัยเทคนิคการสุ่ม ตัวอย่างแบบการสุ่มที่ไม่คำนึงถึงความเป็นในการสุ่ม (Non-Probability Sampling) เนื่องจาก ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการเลือกที่ไม่มีกฎเกณฑ์จะเลือกใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการจนครบจำนวน กลุ่มตัวอย่าง จึงจะไม่ใช่ตัวแทนที่ดีของประชากร ทำให้ไม่สามารถอ้างอิงถึงประชากรได้อย่างเที่ยงตรง กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล ที่ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยในการให้ข้อมูลหลังจากได้รับการบริการแล้ว

- ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างของผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 5 ชุด โดยใช้วิธีเฉพาะเจาะจง โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาสัมภาษณ์ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรง

3.1.2 เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่เคยมีการตีพิมพ์ เผยแพร่แก่สาธารณชน อาทิ เอกสาร รายงานประจำปีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จุลสารการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดสตูล บทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลขั้นต้นไว้แล้วในบทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สามารถแบ่งได้ 2 กลุ่ม

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการประเมินระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการ ในระบบขนส่งผู้โดยสารทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยผู้มาใช้บริการทั้งขาเข้า และขาออกทั้งสิ้น 204,134 คน เฉลี่ยเดือนละ 17,011 คน (กรมเจ้าท่า จังหวัดสตูล, 2557) สามารถคำนวณกลุ่ม ตัวอย่างจากจำนวนประชากรตามหลักการคำนวณสูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งกำหนดค่า ความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ได้กลุ่ม ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 ราย (Taro Yamane, 1967: 398) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบตามบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการเลือกที่ไม่มีกฎเกณฑ์จะเลือกใครก็ได้ที่สามารถให้ ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการจนครบจำนวน กลุ่มตัวอย่างจึงจะไม่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ทำให้ไม่สามารถอ้างอิงถึงประชากรได้อย่างเที่ยงตรง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ที่ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยในการให้ข้อมูลหลังจากได้รับการบริการแล้ว

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในส่วนต่างๆ คือ ผู้ประกอบการเรือ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมศุลกากร ตำรวจท่องเที่ยว และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดสตูล รวมทั้งหมด 5 ท่าน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.3.1 ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างและเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self Adminstrated Questionnaire) เพื่อวัดระดับความคาดหวัง การรับรู้ในคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการจุดการเข้าถึง แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ใช้สัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล แบบมีโครงสร้าง ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ประเด็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล ประกอบด้วย คำถามทั้งหมด 3 หมวดตามองค์ประกอบการขนส่งและดัชนีชี้วัด ดังนี้

1. บริษัทเรือเอกชน
2. เรือเฟอร์รี่
3. บริษัทโดยรอบท่าเทียบเรือท่ามะลิ

ตอนที่ 3 ประเด็นการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล จากเอกสาร จุลสาร การท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดสตูล บทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ ความคาดหวัง การรับรู้ในการบริการ เพื่อออกแบบเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ภายใต้นามคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามโดยอาศัยแบบจำลอง SERVQUAL ของ Parasuraman (1988) เป็นหลักในการสร้างแบบสอบถามด้วยตนเองสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล นั่นคือ การเทียบเปรียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ โดยนำดัชนีชี้วัดมาตรฐานการบริการในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ของฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2549) โดยผู้วิจัยสกัดออกมาเป็น 8 มาตรฐาน 49 ข้อนี้ คือ 1) บริษัทเรือเอกชนประกอบด้วย 6 ข้อ 2) เรือเฟอร์รี่ ประกอบด้วย 12 ข้อ 3) สถานีขนส่ง คือ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง ประกอบด้วย 8 ข้อ 4) ด้านข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย 5 ข้อ 5) การบริการคมนาคมขนส่ง ประกอบด้วย 3 ข้อ 6) การบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร ประกอบด้วย 5 ข้อ 7) การบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก ประกอบด้วย 5 ข้อ 8) การรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วย 5 ข้อ เพื่อให้ได้ซึ่งประสิทธิผลด้านการบริการ

แบบสอบถาม ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษาแยกเป็นแบบสอบถามสำหรับชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีลักษณะคำถามทั้งแบบปลายปิด (Closed-response question) และแบบปลายเปิด (Opened-response question) โดยมีโครงสร้าง 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา จำนวนผู้ร่วมเดินทาง ทำการจองก่อนล่วงหน้าหรือไม่ ได้ข้อมูลหรือรู้จักท่าเทียบเรือท่ามะลิ่งจากแหล่งใด วัตถุประสงค์ในการเดินทางและใช้บริการ ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวในครั้งนี้ จังหวัดที่เดินทางมา/ประเทศที่เดินทางมา รูปแบบในการเดินทาง อาทิ ใช้บริการบริษัททัวร์ เดินทางเอง(backpacker)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าเทียบเรือทางทะเล เส้นทางสตูล-ลิ่งกาวิ ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล ประกอบด้วยความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ) และการรับรู้ (หลังการรับบริการ) ต่อคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าเทียบเรือทางทะเล เส้นทางสตูล-ลิ่งกาวิ ณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล จำนวนทั้งสิ้น 49 ข้อ ใช้เป็นเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ 8 มาตรฐาน ประกอบด้วย

- บริษัทเรือเอกชน	จำนวน	6	ข้อ
- ยานพาหนะ คือ เรือเฟอร์รี่	จำนวน	12	ข้อ
- สถานีขนส่ง คือ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง	จำนวน	6	ข้อ
- ด้านข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	5	ข้อ
- การบริการคมนาคมขนส่ง	จำนวน	3	ข้อ
- การบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	จำนวน	5	ข้อ
- การบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	จำนวน	5	ข้อ
- การรักษาความปลอดภัย	จำนวน	5	ข้อ

ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบ Important Scale 5 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด ถึง น้อยที่สุด มีการให้คะแนนดังนี้ ระดับความสำคัญ มากที่สุดให้ 5 คะแนน มากให้ 4 คะแนน ปานกลางให้ 3 คะแนน น้อยให้ 2 คะแนน น้อยที่สุดให้ 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

3.4 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.4.1 ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ วารสาร และรายงานการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย โดยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3.4.2 สัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบ ณ ท่าเทียบเรือท่ามะดะลัง จังหวัดสตูล

3.4.3 กำหนดโครงสร้างของเครื่องมือและขอบเขตเนื้อหาตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

3.4.4 สร้างเครื่องมือแบบสอบถาม

3.4.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมความถูกต้องในการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหา

3.4.6 นำแบบสอบถามที่ได้ปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญทางด้านการจัดการท่องเที่ยว จำนวน 2 ท่าน และอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 1 ท่าน เพื่อพิจารณาเนื้อหาและโครงสร้างของข้อคำถามที่ต้องนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำไปทดสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยทดสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content Validity)

3.4.7 นำมาปรับปรุงและแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ และกรรมการ และการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.5 การตรวจคุณภาพเครื่องมือ

3.5.1 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้น แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการตรวจแก้ไขสำนวนภาษาและความสมบูรณ์ถูกต้อง

3.5.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจไปหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ 3-5 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องตามวัตถุประสงค์เนื้อหา

3.5.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดสอบ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่า คำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ และนำไปหาค่าความเชื่อมั่น

3.5.4 ตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Test Reliability) โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (α) (Cronbach, 1974) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.6 และหากค่าความเชื่อมั่นมีค่ามากกว่า 0.8 ถือว่าเครื่องมือที่มีความแม่นยำมาก จากค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้ พบว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) เท่ากับ .958

3.5.5 ปรับปรุงและแก้ไขเครื่องมือให้สมบูรณ์ตามความเหมาะสมก่อนนำไปใช้จริง

3.5.6 ลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างตามเครื่องมือที่กำหนดไว้

3.5.7 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.5.8 นำผลข้อมูลทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา สรุป และอภิปรายผลตามเป้าประสงค์ของการวิจัย

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ ผู้รับผิดชอบในส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง คือ ผู้ประกอบการเรือเฟอร์รี่ (บริษัทเอกชน) กรมศุลกากร ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ตำรวจท่องเที่ยว และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดสตูล

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และนำมาตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยนำแบบสอบถามมาให้รหัสและบันทึกเป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ด้วยค่าสถิติต่างๆ และนำผลที่ได้มาบรรยายเชิงพรรณนา ภายใต้แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ และแนวคิดเกี่ยวกับการ-ขนส่ง ร่วมกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.8 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.8.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ (Checklist) โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่า t-test F-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA)

3.5.2 การวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว วิเคราะห์จากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการของนักท่องเที่ยว โดยวิเคราะห์จากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพการบริการลบออกจากค่าเฉลี่ยของการรับรู้ในคุณภาพการบริการ

3.5.3 ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติอ้างอิง t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) โดยกำหนดเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการตามหลักการของ Parasuraman, Zeithaml; and Berry (1989: 133) ดังนี้

ผลต่างของคะแนนการรับรู้และคะแนนความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าบวก (+) หมายถึง การบริการมีคุณภาพสูง พึงพอใจมาก หรือประทับใจในคุณภาพของการบริการมาก

ผลต่างของคะแนนการรับรู้และคะแนนความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า (-) หมายถึง การบริการมีคุณภาพต่ำหรือไม่พอใจในคุณภาพของการบริการ

ผลต่างของคะแนนการรับรู้และคะแนนความคาดหวังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายถึง การบริการมีคุณภาพปานกลางหรือพอใจในคุณภาพของการบริการปานกลาง

บทที่ 4

ผลการศึกษาข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล เป็นรูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed methods research) ระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเข้าด้วยกัน ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำนวน 400 คน และข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 10 ส่วนประกอบ ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยว
- 4.3 ข้อมูลระดับความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
- 4.4 ข้อมูล ระดับ การรับรู้ ของ คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
- 4.5 ข้อมูลผลต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
- 4.6 ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล กับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว
- 4.7 ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล กับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว
- 4.8 ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานทะเลเส้นทางสตูลลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล กับนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ
- 4.9 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยภาพรวม
- 4.10 ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ซึ่งสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูลวิเคราะห์เชิงปริมาณ มีดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	การทดสอบค่าที (t-test)
F	แทน	การทดสอบค่าเอฟ (F-Test)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน

(N=400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	115	28.75
หญิง	285	71.25
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	130	32.50
26-35 ปี	194	48.50
36 -45 ปี	56	14.00
46-55 ปี	13	3.25
55 ปีขึ้นไป	7	18.75
ภูมิลำเนา		
สตูล	50	12.50
กระบี่	16	4.00
ภูเก็ต	20	5.00
สงขลา	36	9.00
พังงา	11	2.75
ปัตตานี	4	1.00
ระนอง	2	2.50

ตาราง 4.1 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน (ต่อ)

(N=400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภูมิลำเนา (ต่อ)		
สุราษฎร์ธานี	30	7.50
ตรัง	11	2.75
พัทลุง	9	2.25
ประจวบคีรีขันธ์	3	0.75
ยะลา	7	1.75
ลำปาง	3	0.75
กรุงเทพฯ	9	2.25
นครราชสีมา	1	0.25
พะเยา	14	3.50
เชียงราย	12	3.00
นนทบุรี	1	0.25
เพชรบูรณ์	2	0.50
นครปฐม	1	0.25
ขอนแก่น	4	1.00
พระนครศรีอยุธยา	1	0.25
น่าน	1	0.25
เพชรบุรี	2	0.50
ลพบุรี	1	0.25
สุพรรณบุรี	1	0.25
เยอรมันนี	8	2.00
อิตาลี	6	1.50
มาเลเซีย	79	19.75
ฝรั่งเศส	1	0.25
ออสเตรเลีย	2	0.50

ตาราง 4.1 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน (ต่อ)

(N=400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภูมิลำเนา (ต่อ)		
เคนมาร์ก	4	1.00
เซาแอฟริกา	3	0.75
สวีเดน	11	2.75
เบลเยียม	2	0.50
สหรัฐอเมริกา	2	0.50
อังกฤษ	4	1.00
ญี่ปุ่น	4	1.00
ผู้ตอบแบบสอบถาม		
ชาวไทย	274	68.50
ชาวต่างชาติ	126	31.50
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	92	23.00
ปริญญาตรี	298	74.50
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.50
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	115	28.75
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	82	20.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	43	10.75
พนักงานบริษัทเอกชน	156	39.00
เกษตรกร	4	1.00

ตาราง 4.1 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน (ต่อ)

(N=400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
น้อย 10,000 บาท	134	33.50
10,001-20,000 บาท	172	43.00
20,001-30,000 บาท	77	19.25
30,001บาทขึ้นไป	17	4.25

จากตาราง 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสามารถอธิบายผลการศึกษานี้ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.25 ส่วนเพศชาย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75

อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50

ภูมิลำเนา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้บริการชาวไทยมีภูมิลำเนาในจังหวัด สตูล จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 รองลงมาคือ จังหวัดสงขลา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ส่วนผู้บริการชาวต่างชาติส่วนใหญ่จาก ประเทศมาเลเซีย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 รองลงมา คือ ประเทศสวีเดน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และประเทศเยอรมันนี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ประเภทผู้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้บริการชาวไทยจำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 ผู้บริการชาวต่างชาติ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50

การศึกษา พบว่า ผู้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00

อาชีพ พบว่า ผู้บริการ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้บริการ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน น้อย 10,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50

4.2 ข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยว

ตาราง 4.2 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยว

(N=400)

ปัจจัยด้านพฤติกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รูปแบบในการเดินทาง		
ซื้อแพ็คเกจทัวร์ทั้งหมด	239	59.75
วางแผนเดินทางเองทั้งหมด	161	40.25
จำนวนผู้ร่วมเดินทาง		
เดินทางมาคนเดียว	23	5.75
เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2-5 คน	188	47.00
เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 6-10 คน	77	19.25
เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 10 คนขึ้นไป	112	28.00
การจองตั๋วเครื่องบิน		
จองล่วงหน้า	297	74.25
ไม่ได้จอง	103	25.75
แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักเที่ยว		
ญาติหรือเพื่อนแนะนำ	214	53.50
อินเทอร์เน็ต	73	18.25
แผ่นพับ/ใบปลิว	21	5.25
นิตยสาร	4	1.00
บริษัทท่องเที่ยว	74	18.50
หนังสือแนะนำเที่ยว	14	3.50
วัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทาง		
ท่องเที่ยว/พักผ่อน	347	86.75
ติดต่อธุรกิจการค้า	15	3.75
ปฏิบัติราชการ	2	0.50
ประชุม/สัมมนา	3	0.75
ศึกษาค้นคว้า	33	8.25

ตาราง 4.2 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยว (ต่อ)

(N=400)

ปัจจัยด้านพฤติกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการเดินทาง		
เข้าไป-เย็นกลับ	151	37.75
1-2 วัน	128	32.00
2-3 วัน	106	26.50
4-5 วัน	15	3.75

จากตาราง 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติสามารถอธิบายผลการศึกษายปัจจัยพฤติกรรมการท่องเที่ยวได้ดังนี้

รูปแบบในการเดินทางพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีข้อแพ้คเกื่อนำเที่ยวทั้งหมดจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 ส่วนวางแผนเดินทางเองทั้งหมด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25

จำนวนผู้ร่วมเดินทาง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2-5 คน จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมา คือ เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 10 คนขึ้นไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00

การจองตั๋วเครื่องบิน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการจองล่วงหน้า จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.25 ส่วนไม่ได้จอง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75

แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักทำเทียบเรือดำมละงพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีแหล่งข้อมูลจากญาติหรือเพื่อนแนะนำ จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมา คือ แหล่งข้อมูลจากบริษัทท่องเที่ยว จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50

วัตถุประสงค์ที่เดินทาง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อท่องเที่ยว / พักผ่อน จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 86.75 รองลงมาคือ เพื่อศึกษาค้นคว้า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25

ระยะเวลาในการเดินทาง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เดินทางแบบเข้าไป-เย็นกลับ จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการเดินทาง1-2 วัน จำนวน 128คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

4.3 ข้อมูลระดับความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แ หล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ล้งกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบ
ขนส่งผู้แ หล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูลล้งกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แ หล่ง ท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ล้งกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านบริษัทเรือ	4.46	0.55	มากที่สุด
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	4.63	0.52	มากที่สุด
3. ด้านท่าเทียบเรือตำมะลัง	4.57	0.57	มากที่สุด
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.56	0.54	มากที่สุด
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	4.41	0.59	มากที่สุด
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	4.58	0.55	มากที่สุด
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	4.49	0.58	มากที่สุด
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.55	0.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.53	0.56	มากที่สุด

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังของต่อคุณภาพการให้บริการ
ในระบบขนส่งผู้แ หล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ล้งกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยว
มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แ หล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล
ล้งกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ 1. ด้านเรือเฟอร์รี่ 2.
ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร 3. ด้านท่าเทียบเรือตำมะลัง 4. ด้านข้อมูลข่าวสาร 5. ด้านการรักษา
ความปลอดภัย 6. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก 7. ด้านบริษัทเรือ 8. ด้านการบริการ
คมนาคมขนส่ง มีค่าเฉลี่ย 4.63 4.58 4.57 4.56 4.55 4.49 4.46 และ 4.41 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านบริษัทเรือ			
1. บริษัทได้ให้บริการตรงตามที่ได้สัญญาไว้	4.43	0.57	มากที่สุด
2. บริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการ	4.46	0.56	มากที่สุด
3. บริษัทได้จัดตารางเวลาเดินเรือที่สามารถรองรับการเดินทางของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.63	0.54	มากที่สุด
4. บริษัทได้ตั้งราคาตัวในราคาที่เหมาะสมและยุติธรรม	4.15	0.57	มาก
5. เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา	4.54	0.55	มากที่สุด
6. บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ	4.57	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	4.46	0.55	มากที่สุด

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. บริษัทได้จัดตารางเวลาเดินเรือที่สามารถรองรับการเดินทางของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ 2. บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ 3. เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหานั้น มีค่าเฉลี่ย 4.63 4.56 และ 4.54 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านเรือเฟอร์รี่

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านเรือเฟอร์รี่			
1. สภาพเรือ พร้อมใช้งาน มองแล้วมีความมั่นคง สามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	4.66	0.51	มากที่สุด
2. มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทั้งจำนวนและคุณภาพในการใช้งาน	4.70	0.49	มากที่สุด
3. ลูกค้ำสามารถสังเกตเห็นอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ของเรือได้ง่าย	4.71	0.49	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีสอดคล้องกับการให้บริการของเรือ	4.63	0.51	มากที่สุด
5. พนักงานได้แจ้งให้ลูกค้ำทราบว่า จะได้รับบริการเมื่อใด	4.62	0.54	มากที่สุด
6. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้ำได้ทันท่วงที	4.65	0.52	มากที่สุด
7. พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้ำ	4.67	0.49	มากที่สุด
8. พนักงานพร้อมที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้ำ	4.49	0.57	มากที่สุด
9. พนักงานให้บริการแสดงออกให้ลูกค้ำรู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ	4.54	0.53	มากที่สุด
10. ลูกค้ำรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	4.64	0.50	มากที่สุด
11. พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อลูกค้ำทุกครั้งที่มาใช้บริการ	4.62	0.52	มากที่สุด
12. พนักงานมีความรู้ ความสามารถและทักษะด้านภาษาไทย และต่างประเทศที่จะตอบคำถามของลูกค้ำ	4.63	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	4.63	0.52	มากที่สุด

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านเรือเฟอร์รี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านเรือเฟอร์รี่ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1.ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ของเรือได้ง่าย 2.มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทั้งจำนวนและคุณภาพในการใช้งาน 3.พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.71 4.70 และ 4.67 ตามลำดับ

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง			
1. ในจุดนั่งรอมีเก้าอี้เพียงพอ และมีสภาพดี	4.58	0.59	มากที่สุด
2. ห้องน้ำเพียงพอ และมีสภาพดี	4.56	0.59	มากที่สุด
3. มีห้องละหมาด	4.53	0.59	มากที่สุด
4. มีห้องปฐมพยาบาล	4.52	0.61	มากที่สุด
5. บุคลากรผู้ให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ สอบถามต่างๆ	4.59	0.57	มากที่สุด
6. การบริการของกรมศุลกากรในภาพรวม	4.57	0.57	มากที่สุด
7. การบริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในภาพรวม	4.61	0.53	มากที่สุด
8. การบริการของตำรวจท่องเที่ยวในภาพรวม	4.60	0.53	มากที่สุด
โดยรวม	4.57	0.57	มากที่สุด

จากตาราง 4.6 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการ มีระดับความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านทำเทียบเรือ- ตำมะลังอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. การบริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในภาพรวม

2. การบริการของตำรวจท่องเที่ยวในภาพรวม 3. บุคลากรผู้ให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ สอบถามต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.61 4.60 และ 4.59 ตามลำดับ

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านข้อมูลข่าวสาร

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านข้อมูลข่าวสาร			
1. มีศูนย์บริการข้อมูล เอกสาร แผ่นพับ	4.36	0.58	มากที่สุด
2. มีป้ายสื่อความหมาย ป้ายประกาศ	4.42	0.56	มากที่สุด
3. มีข้อมูลสิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับปฏิบัติและไม่พึงปฏิบัติขณะเที่ยวชม	4.69	0.50	มากที่สุด
4. มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และบริการแบบเครือข่าย	4.67	0.54	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลที่สื่อสารภาษาต่างประเทศได้ดี	4.70	0.52	มากที่สุด
โดยรวม	4.56	0.54	มากที่สุด

จากตาราง 4.7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 56 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกข้อ โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. มีเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลที่สื่อสารภาษาต่างประเทศได้ดี 2. มีข้อมูลสิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับปฏิบัติและไม่พึงปฏิบัติขณะเที่ยวชม 3. มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และบริการแบบเครือข่าย มีค่าเฉลี่ย 4.70 4.69 และ 4.67 ตามลำดับ

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง			
1. มีพาหนะขนส่งเชื่อมโยงจากท่าเรือเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	4.36	0.59	มากที่สุด
2. มีการบริการสถานที่จอดรถในบริเวณที่เหมาะสมและมีความปลอดภัย	4.44	0.59	มากที่สุด
3. ถนน/เส้นทางเชื่อมโยงที่มีคุณภาพ	4.43	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	4.41	0.59	มากที่สุด

จากตาราง 4.8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ 1. มีการบริการสถานที่จอดรถในบริเวณที่เหมาะสมและมีความปลอดภัย 2. ถนน/เส้นทางเชื่อมโยงที่มีคุณภาพ 3. มีพาหนะขนส่งเชื่อมโยงจากท่าเรือเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.44 4.43 และ 4.36 ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร			
1. มีร้านสวัสดิการ ร้านอาหารที่เหมาะสมกับบรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงมีร้านอาหารฮาลาล	4.57	0.57	มากที่สุด
2. มีมาตรฐานการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4.62	0.54	มากที่สุด
3. มีการดูแลความสะอาดในร้านอาหารและการกำจัดขยะ	4.68	0.52	มากที่สุด
4. มีระบบการเก็บเงินที่ดี	4.49	0.57	มากที่สุด
5. มีการคิดค่าบริการที่เหมาะสมและยุติธรรม	4.52	0.55	มากที่สุด
โดยรวม	4.58	0.55	มากที่สุด

จากตาราง 4.9 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับ ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ 1. มีการดูแลความสะอาดในร้านอาหารและการกำจัดขยะ 2. มีมาตรฐานการบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีร้านสวัสดิการ ร้านอาหารที่เหมาะสมกับบรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงมีร้านอาหารฮาลาล มีค่าเฉลี่ย 4.68 4.62 และ 4.57 ตามลำดับ

ตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก			
1. สินค้ามีเอกลักษณ์และภูมิปัญญาของท้องถิ่น	4.58	0.58	มากที่สุด
2. มีมาตรฐานสินค้าในด้านคุณค่าและประโยชน์ใช้สอยและการเก็บรักษาเป็นของที่ระลึก	4.56	0.59	มากที่สุด
3. มีการระบุราคาสินค้าไว้อย่างชัดเจน	4.43	0.58	มากที่สุด
4. ราคาสินค้ามีความเหมาะสมและยุติธรรม	4.45	0.57	มากที่สุด
5. ความหลากหลายของสินค้าและมีคุณภาพ	4.42	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	4.49	0.58	มากที่สุด

จากตาราง 4.10 พบว่า ผู้ใช้บริการ มีระดับความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ 1. สินค้ามีเอกลักษณ์และภูมิปัญญาของท้องถิ่น 2. มีมาตรฐานสินค้าในด้านคุณค่าและประโยชน์ใช้สอยและการเก็บรักษาเป็นของที่ระลึก 3. ราคาสินค้ามีความเหมาะสมและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.58 4.56 และ 4.45 ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการรักษาความปลอดภัย

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการรักษาความปลอดภัย			
1. มีมาตรการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เช่น สัญญาณเตือน	4.62	0.56	มากที่สุด
2. มีแพทย์ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องปฐมพยาบาล	4.46	0.65	มากที่สุด
3. มีการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา	4.54	0.60	มากที่สุด
4. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในจุดที่นักท่องเที่ยวมองเห็นชัดเจน	4.63	0.55	มากที่สุด
5. มีบริการ 24 ชั่วโมง	4.53	0.63	มากที่สุด
โดยรวม	4.55	0.60	มากที่สุด

จากตาราง 4.11 พบว่า ผู้ใช้บริการ มีระดับความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการรักษาความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ 1. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในจุดที่นักท่องเที่ยวมองเห็นชัดเจน 2. มีมาตรการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เช่น สัญญาณเตือน 3. มีการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.63 4.62 และ 4.54 ตามลำดับ

4.4 ข้อมูลระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล

ตาราง 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านบริษัทเรือ	3.49	0.87	มาก
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	3.41	0.86	มาก
3. ด้านท่าเทียบเรือตำมะลัง	2.69	0.83	ปานกลาง
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.31	0.83	ปานกลาง
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	3.76	0.92	มาก
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	3.42	0.88	มาก
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	3.27	0.92	ปานกลาง
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.36	0.91	ปานกลาง
โดยรวม	3.46	0.88	มาก

จากตาราง 4.12 พบว่า ผู้ใช้บริการ มีระดับ การรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.46 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ 1.ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง 2. ด้านบริษัทเรือ 3.ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร 4.ด้านเรือเฟอร์รี่ มีค่าเฉลี่ย 3.73 3.49 3.42 และ 3.41 ส่วนอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการรักษาความปลอดภัย 2. ด้านข้อมูลข่าวสาร 3.ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก 4.ด้านท่าเทียบเรือตำมะลัง มีค่าเฉลี่ย 3.36 3.31 3.27 และ 2.69 ตามลำดับ

ตาราง 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล
 ด้านบริษัทเรือ

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้ แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านบริษัทเรือ			
1. บริษัทได้ให้บริการตรงตามที่ได้สัญญาไว้	3.69	0.80	มาก
2. บริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการ ของลูกค้ำ	3.55	0.89	มาก
3. บริษัทได้จัดตารางเวลาเดินเรือที่สามารถรองรับการเดินทาง ของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ	3.30	0.95	ปานกลาง
4. บริษัทได้ตั้งราคาตั๋วในราคาที่เหมาะสมและยุติธรรม	3.47	0.88	มาก
5. เมื่อลูกค้ำมีปัญหา บริษัทแสดงออกถึงความจริงใจใน การแก้ปัญหา	3.46	0.87	มาก
6. บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ	3.48	0.83	มาก
โดยรวม	3.49	0.87	มาก

จากตาราง 4.13 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบ
 ขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล ด้าน
 บริษัทเรือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการ
 มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ
 ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1.
 บริษัทได้ให้บริการตรงตามที่ได้สัญญาไว้ 2. บริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการ
 ของลูกค้ำ 3. บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69 3.55 และ 3.48
 ตามลำดับ

ตาราง 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล
 ด้านเรือเฟอร์รี่

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้ แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านเรือเฟอร์รี่			
1. สภาพเรือ พร้อมใช้งาน มองแล้วมีความมั่นคง สามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.20	0.93	ปานกลาง
2. มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทั้งจำนวนและคุณภาพในการใช้งาน	2.89	0.74	ปานกลาง
3. ลูกจ้างสามารถสังเกตเห็นอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ของเรือได้ง่าย	3.38	1.04	ปานกลาง
4. สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีสอดคล้องกับการให้บริการของเรือ	3.34	0.92	
5. พนักงานได้แจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะได้รับบริการเมื่อใด	3.35	0.89	ปานกลาง
6. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันที	3.51	0.85	มาก
7. พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า	3.56	0.89	มาก
8. พนักงานพร้อมที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า	3.55	0.70	มาก
9. พนักงานให้บริการแสดงออกให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ	3.47	0.83	มาก
10. ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	3.52	0.87	มาก
11. พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ	3.48	0.82	มาก
12. พนักงานมีความรู้ ความสามารถและทักษะด้านภาษาไทย และต่างประเทศที่จะตอบคำถามของลูกค้า	3.53	0.87	มาก
โดยรวม	3.41	0.86	มาก

จากตาราง 4.14 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล ด้านเรือเฟอร์รี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการ

มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านเรือเฟอร์รี่ อยู่ในระดับมาก 7 ข้อ โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า, พนักงานพร้อมที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า พนักงาน มีความรู้ ความสามารถและทักษะด้านภาษาไทยและต่างประเทศที่จะตอบคำถามของลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.56 3.55 และ 3.53 ตามลำดับ

ตาราง 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง			
1. ในจุดนั่งรอมีเก้าอี้เพียงพอ และมีสภาพดี	2.86	0.75	ปานกลาง
2. ห้องน้ำเพียงพอ และมีสภาพดี	2.44	0.73	น้อย
3. มีห้องละหมาด	2.42	0.86	น้อย
4. มีห้องปฐมพยาบาล	2.47	0.81	น้อย
5. บุคลากรผู้ให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ สอบถามต่างๆ	2.88	0.91	ปานกลาง
6. การบริการของกรมศุลกากรในภาพรวม	2.87	0.84	ปานกลาง
7. การบริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในภาพรวม	2.94	0.89	ปานกลาง
8. การบริการของตำรวจท่องเที่ยวในภาพรวม	2.61	0.81	ปานกลาง
โดยรวม	2.69	0.83	ปานกลาง

จากตาราง 4.15 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านทำเทียบเรือตำมะลังอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1.การบริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในภาพรวม 2. บุคลากรผู้ให้

ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ สอบถามต่างๆ 3. ในจุดนี้ รอมิเก้อั้เพียงพอ และมีสภาพดี มีค่าเฉลี่ย 2.94 2.88 และ 2.87 ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
ด้านข้อมูลข่าวสาร

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่ง ท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านข้อมูลข่าวสาร			
1. มีศูนย์บริการข้อมูล เอกสาร แผ่นพับ	3.47	0.89	มาก
2. มีป้ายสื่อความหมาย ป้ายประกาศ	3.40	0.82	ปานกลาง
3. มีข้อมูลสิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับปฏิบัติและไม่พึงปฏิบัติขณะ เที่ยวชม	3.08	0.74	ปานกลาง
4. มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และบริการแบบเครือข่าย	3.06	0.78	ปานกลาง
5. มีเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลที่สื่อสารภาษาต่างประเทศได้ดี	3.53	0.91	มาก
โดยรวม	3.31	0.83	ปานกลาง

จากตาราง 4.16 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบ
ขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านข้อมูล
ข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้
บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล
ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับ มาก 2 ข้อ ได้แก่ 1. มี
เจ้าหน้าที่บริการข้อมูลที่สื่อสารภาษาต่างประเทศได้ดี 2. มีศูนย์บริการข้อมูล เอกสาร แผ่นพับ มี
ค่าเฉลี่ย 3.53 และ 3.47 ตามลำดับ

ตาราง 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ญ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
 ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่ง ท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ญ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง			
1. มีพาหนะขนส่งเชื่อมโยงจากท่าเรือเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	3.67	0.80	มาก
2. มีการบริการสถานที่จอดรถในบริเวณที่เหมาะสมและมี ความปลอดภัย	3.77	0.96	มาก
3. ถนน/เส้นทางเชื่อมโยงที่มีคุณภาพ	3.83	1.01	มาก
โดยรวม	3.76	0.92	มาก

จากตาราง 4.17 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบ
 ขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูลลังกาวิ ญ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านการบริการ
 คมนาคมขนส่ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้
 บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทาง
 สตูล-ลังกาวิ ญ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง อยู่ในระดับมากทุก
 ข้อ ได้แก่ 1. ถนน/เส้นทางเชื่อมโยงที่มีคุณภาพ 2. มีการบริการสถานที่จอดรถในบริเวณที่เหมาะสม
 และมีความปลอดภัย 3. มีพาหนะขนส่งเชื่อมโยงจากท่าเรือเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.83
 3.77 และ 3.67 ตามลำดับ

ตาราง 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล
 ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่ง ท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร			
1. มีร้านสวัสดิการ ร้านอาหารที่เหมาะสมกับบรรยากาศ ของแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงมีร้านอาหารฮาลาล	3.15	0.77	ปานกลาง
2. มีมาตรฐานการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.42	0.96	มาก
3. มีการดูแลความสะอาดในร้านอาหารและการกำจัดขยะ	3.59	0.99	มาก
4. มีระบบการเก็บเงินที่ดี	3.45	0.88	มาก
5. มีการคิดค่าบริการที่เหมาะสมและยุติธรรม	3.50	0.81	มาก
โดยรวม	3.42	0.88	มาก

จากตาราง 4.18 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูลด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.42 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. มีการดูแลความสะอาดในร้านอาหารและการกำจัดขยะ 2. มีการคิดค่าบริการที่เหมาะสมและยุติธรรม 3. มีระบบการเก็บเงินที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.59 3.50 และ 3.45 ตามลำดับ

ตาราง 4.19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
 ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่ง ท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก			
1. สินค้ามีเอกลักษณ์และภูมิปัญญาของท้องถิ่น	3.01	0.89	ปานกลาง
2. มีมาตรฐานสินค้าในด้านคุณค่าและประโยชน์ใช้สอย และการเก็บรักษาเป็นของที่ระลึก	3.32	0.99	ปานกลาง
3. มีการระบุราคาสินค้าไว้อย่างชัดเจน	3.39	0.91	ปานกลาง
4. ราคาสินค้ามีความเหมาะสมและยุติธรรม	3.41	0.90	มาก
5. ความหลากหลายของสินค้าและมีคุณภาพ	3.23	0.91	ปานกลาง
โดยรวม	3.27	0.92	ปานกลาง

จากตาราง 4.19 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ราคาสินค้ามีความเหมาะสมและยุติธรรมมีค่าเฉลี่ย 3.41 ส่วนอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. มีการระบุราคาสินค้าไว้อย่างชัดเจน 2. มีมาตรฐานสินค้าในด้านคุณค่าและประโยชน์ใช้สอยและการเก็บรักษาเป็นของที่ระลึก 3. ความหลากหลายของสินค้าและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.39 3.32 และ 3.23 ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
 ด้านการรักษาความปลอดภัย

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่ง ท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการรักษาความปลอดภัย			
1. มีมาตรการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ นักท่องเที่ยว เช่น สัญญาณเตือน	3.40	0.89	ปานกลาง
2. มีแพทย์ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องปฐมพยาบาล	3.00	0.85	ปานกลาง
3. มีการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา	3.38	0.85	ปานกลาง
4. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในจุดที่นักท่องเที่ยว มองเห็นชัดเจน	3.59	1.05	มาก
5. มีบริการ 24 ชั่วโมง	3.43	0.91	ปานกลาง
โดยรวม	3.36	0.91	ปานกลาง

จากตาราง 4.20 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบ
 ขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านการรักษา
 ความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
 ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทาง
 สตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านการรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ
 ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในจุดที่นักท่องเที่ยวมองเห็นชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนอยู่ใน
 ระดับปานกลาง 4 ข้อ โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1.มีบริการ 24 ชั่วโมง 2.มีมาตรการรักษาความปลอดภัย
 ในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เช่น สัญญาณเตือน 3. มีการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย
 ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.43 3.40 และ 3.38 ตามลำดับ

4.5 ข้อมูลผลต่างระหว่างระดับ ความคาดหวัง และระดับ การรับรู้ คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล

ตาราง 4.21 ผลต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล

คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระดับความคาดหวัง	ระดับการรับรู้	ผลต่าง	ความหมาย
1. ด้านบริษัทเรือ	4.46	3.49	-0.97	ไม่พอใจ
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	4.63	3.41	-1.22	ไม่พอใจ
3. ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง	4.57	2.69	-1.88	ไม่พอใจ
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.56	3.31	-1.25	ไม่พอใจ
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	4.41	3.76	-0.65	ไม่พอใจ
6. ด้านการบริการภัตตาคารร้านอาหาร	4.58	3.42	-1.16	ไม่พอใจ
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก	4.49	3.27	-1.22	ไม่พอใจ
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.55	3.36	-1.19	ไม่พอใจ
โดยรวม	4.53	3.46	-1.07	ไม่พอใจ

จากตาราง 4.21 พบว่า ผู้ใช้บริการมีผลต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างระดับ การรับรู้ และระดับความคาดหวัง คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล

โดยรวม คือ การบริการมีคุณภาพต่ำหรือไม่พอใจในคุณภาพของการบริการมีคะแนนเฉลี่ย -1.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีผลต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างระดับรับรู้และระดับความคาดหวัง คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือ

ตาราง 4.22 ผลต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
 ของนักท่องเที่ยวชาวไทย

คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทาง สตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบ เรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระดับ ความคาดหวัง	ระดับ การรับรู้	ผลต่าง	ความหมาย
1. ด้านบริษัทเรือ	4.48	3.41	-1.07	ไม่พอใจ
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	4.60	3.26	-1.34	ไม่พอใจ
3. ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง	4.50	3.69	-0.81	ไม่พอใจ
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.50	3.22	-1.28	ไม่พอใจ
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	4.39	3.61	-0.78	ไม่พอใจ
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	4.52	3.31	-1.21	ไม่พอใจ
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	4.47	3.13	-1.34	ไม่พอใจ
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.45	3.30	-1.15	ไม่พอใจ
โดยรวม	4.49	3.37	-1.12	ไม่พอใจ

จากตาราง 4.22 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยมีผลต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างระดับ การรับรู้และระดับ ความคาดหวัง คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่ง
 ท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูลลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวม คือ การบริการมี
 คุณภาพต่ำหรือไม่พอใจในคุณภาพของการบริการ มีคะแนนเฉลี่ย - 1.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
 พบว่า

1. ผู้ใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยมีผลต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างระดับ
 การรับรู้และระดับ ความคาดหวัง คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล
 เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านบริษัทเรือ คือ การบริการมีคุณภาพต่ำ
 หรือไม่พอใจในคุณภาพของการบริการ มีคะแนนเฉลี่ย -1.07

2. ผู้ใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยมีผลต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างระดับ
 การรับรู้และระดับ ความคาดหวัง คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล

ตาราง 4.23 ผลต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
 ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทาง สตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือ ตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระดับ ความคาดหวัง	ระดับ การรับรู้	ผลต่าง	ความหมาย
1. ด้านบริษัทเรือ	4.63	3.68	-0.95	ไม่พอใจ
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	4.70	3.72	-0.98	ไม่พอใจ
3. ด้านท่าเทียบเรือตำมะลัง	4.73	3.69	-1.04	ไม่พอใจ
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.72	3.50	-1.22	ไม่พอใจ
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	4.47	4.07	-0.40	ไม่พอใจ
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	4.71	3.68	-1.03	ไม่พอใจ
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และ ของที่ระลึก	4.55	3.60	-0.95	ไม่พอใจ
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.80	3.51	-1.29	ไม่พอใจ
โดยรวม	4.66	3.68	-0.98	ไม่พอใจ

จากตาราง 4.23 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติมีผลต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างระดับ การรับรู้และระดับ ความคาดหวัง คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล

โดยรวม คือ การบริการมีคุณภาพต่ำหรือไม่พอใจในคุณภาพของการบริการมีคะแนนเฉลี่ย -0.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ผู้ใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติผลต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างระดับ การรับรู้และระดับ ความคาดหวัง คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านบริษัทเรือ คือ การบริการมีคุณภาพต่ำหรือไม่พอใจในคุณภาพของการบริการ มีคะแนนเฉลี่ย -0.95

2. ผู้ใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติผลต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างระดับ การรับรู้และระดับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทาง

ตาราง 4.24 ผลต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวต่างชาติ

คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ผลต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	
	นักท่องเที่ยวชาวไทย	นักท่องเที่ยวต่างชาติ
1. ด้านบริษัทเรือ	-1.07	-0.95
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	-1.34	-0.98
3. ด้านท่าเทียบเรือตำมะลัง	-0.81	-1.04
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	-1.28	-1.22
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	-0.78	-0.40
6. ด้านการบริการภัตตาคารร้านอาหาร	-1.21	-1.03
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก	-1.34	-0.95
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	-1.15	-1.29
โดยรวม	-1.12	-0.98

จากตาราง 4.24 พบว่า ผลต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยรวม คือ การบริการมีคุณภาพต่ำหรือไม่พอใจในคุณภาพของการบริการ มีคะแนนเฉลี่ย -1.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเรือเฟอร์รี่กับด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก มีการบริการที่มีคุณภาพต่ำที่สุด

ผลต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยรวม คือ การบริการมีคุณภาพต่ำหรือไม่พอใจในคุณภาพของการบริการ

มีคะแนนเฉลี่ย -0.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัย มีการบริการที่มีคุณภาพต่ำที่สุด

4.6 ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ล้งกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะล้ง จังหวัดสตูลกับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ตาราง 4.25 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ล้งกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะล้ง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามเพศ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ล้งกาวิ ฒ ทำเทียบเรือ ตำมะล้ง จังหวัดสตูล	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	4.66	0.52	4.69	0.52	.896	.345
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	4.83	0.39	4.86	0.37	1.910	.168
3. ด้านทำเทียบเรือตำมะล้ง	4.72	0.58	4.81	0.42	11.728	.001**
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.67	0.57	4.75	0.47	7.087	.008**
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	4.54	0.59	4.45	0.59	.000	.989
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	4.73	0.57	4.74	0.48	.593	.442
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	4.70	0.56	4.62	0.54	1.828	.177
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.70	0.67	4.64	0.54	.067	.796
โดยรวม	4.80	0.43	4.86	0.37	6.175	.013*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.25 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ล้งกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะล้ง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทำเทียบเรือตำมะล้ง ด้านข้อมูลข่าวสาร มีระดับความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการในการเข้า

ถึงแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูลล้งกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูลล้งกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 4.26 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือ-ท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล	อายุ										F	Sig.
	ต่ำกว่า 25 ปี		26-35 ปี		36-45 ปี		46-55 ปี		55 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	4.60	0.60	4.75	0.44	4.64	0.51	4.53	0.66	4.85	0.47	2.238	.064
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	4.76	0.49	4.90	0.41	4.91	0.48	4.84	0.47	4.85	0.47	2.685	.031*
3. ด้านท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง	4.73	0.53	4.85	0.49	4.80	0.48	4.53	0.51	4.42	0.78	3.266	.012*
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.63	0.57	4.80	0.44	4.78	0.45	4.38	0.50	4.71	0.75	4.061	.003
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	4.43	0.55	4.50	0.62	4.50	0.57	4.53	0.66	4.71	0.75	.520	.721
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	4.74	0.51	0.73	0.50	4.78	0.45	4.61	0.65	4.71	0.75	.311	.871
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	4.67	0.57	4.65	0.52	4.71	0.45	4.46	0.66	3.85	0.69	4.427	.002**
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.66	0.67	4.67	0.52	4.69	0.53	4.61	0.50	4.28	0.95	.811	.519
โดยรวม	4.76	0.49	4.90	0.31	4.89	0.31	4.76	0.43	4.71	0.75	2.723	.029*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.26 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านเรือเฟอร์รี่ ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุ ด้านเรือเฟอร์รี่

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26-35 ปี	36 -45 ปี	46-55 ปี	55 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 25 ปี	--	-.132**	-.141**	-.076	-.087
26-35 ปี		--	-.008	.055	.044
36 -45 ปี			--	.064	.053
46-55 ปี				--	-.010
55 ปีขึ้นไป					--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.27 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามอายุด้านเรือเฟอร์รี่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านเรือเฟอร์รี่น้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และอายุระหว่าง 36 -45 ปี

ตาราง 4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุ ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	55 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 25 ปี	--	-.119*	-.072	.192	.302
26-35 ปี		--	.046	.312*	.421*
36-45 ปี			--	.265	.375*
46-55 ปี				--	.109
55 ปีขึ้นไป					--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.28 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุ ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี และอายุ 55 ปีขึ้นไป

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

ตาราง 4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุ ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	55 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 25 ปี	--	.022	-.037	.215	.819**
26-35 ปี		--	-.059	.193	.797**
36-45 ปี			--	.252	.857**
46-55 ปี				--	.604**
55 ปีขึ้นไป					--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.29 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุ ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

ตาราง 4.30 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามการศึกษา

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	การศึกษา						F	Sig.
	ต่ำกว่า		ปริญญาตรี		สูงกว่า			
	ปริญญาตรี				ปริญญาตรี			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	4.60	0.64	4.71	0.47	4.50	0.52	1.998	.137
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	4.81	0.46	4.87	0.35	4.70	0.48	1.744	.176
3. ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง	4.78	0.46	4.78	0.48	4.80	0.42	.009	.991
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.68	0.53	4.74	0.49	4.80	0.42	.639	.528
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	4.41	0.57	4.51	0.59	4.30	0.82	1.493	.226
6. ด้านการบริการภัตตาคารร้านอาหาร	4.64	0.58	4.78	0.47	4.50	0.70	3.859	.022*
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	4.61	0.62	4.66	0.52	4.40	0.51	1.329	.266
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.64	0.60	4.67	0.58	4.60	0.51	.175	.840
โดยรวม	4.79	0.48	4.87	0.36	4.70	0.48	2.132	.120

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.30 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.31 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามการศึกษา ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร

การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	--	-.140*	.141
ปริญญาตรี		--	.281
สูงกว่าปริญญาตรี			--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.31 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามการศึกษาด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตาราง 4.32 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ล้งกาวิณ เทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอาชีพ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ล้งกาวิณ เทียบเรือ ดำมะลัง จังหวัดสตูล	อาชีพ										F	Sig.
	นักเรียน/ นักศึกษา		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว		พนักงาน บริษัทเอกชน		เกษตรกร			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	4.65	0.49	4.78	0.44	4.65	0.57	4.66	0.56	4.75	0.50	.946	.437
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	4.79	0.42	4.92	0.46	4.88	0.49	4.85	0.40	4.50	0.49	1.722	.144
3. ด้านท่าเทียบเรือดำมะลัง	4.75	0.47	4.76	0.45	4.83	0.53	4.80	0.48	4.75	0.50	.344	.848
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.68	0.48	4.76	0.45	4.72	0.59	4.75	0.52	4.51	0.48	.664	.617
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	4.49	0.53	4.45	0.59	4.55	0.66	4.46	0.62	4.75	0.50	.463	.763
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	4.78	0.45	4.68	0.51	4.74	0.62	4.75	0.51	4.50	0.57	.685	.602
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และ ของที่ระลึก	4.68	0.51	4.57	0.56	4.58	0.62	4.67	0.54	4.45	0.55	1.170	.324
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.71	0.58	4.62	0.55	4.67	0.56	4.66	0.60	4.25	0.50	.809	.520
โดยรวม	4.79	0.42	4.86	0.37	4.83	0.43	4.88	0.37	4.46	0.55	1.111	.351

จากตาราง 4.32 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4.33 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือ-ตำมะลัง จังหวัดสตูล	รายได้ต่อเดือน								F	Sig.
	น้อยกว่า 10,000 บ.		10,001- 20,000 บ.		20,001- 30,000 บ.		30,001 บ.ขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	4.64	0.57	4.69	0.48	4.72	0.50	4.64	0.49	.413	.744
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	4.79	0.47	4.91	0.30	4.87	0.33	4.76	0.43	.925	.534
3. ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง	4.76	0.47	4.79	0.48	4.83	0.58	4.70	0.58	.535	.659
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.66	0.54	4.75	0.50	4.85	0.35	4.52	0.62	3.475	.016*
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	4.47	0.55	4.38	0.62	4.70	0.51	4.64	0.70	5.668	.001**
6. ด้านการบริการภัตตาคารร้านอาหาร	4.76	0.50	4.73	0.49	4.74	0.52	4.70	0.68	.110	.954
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	4.67	0.57	4.62	0.54	4.63	0.53	4.78	0.56	.421	.738
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.69	0.62	4.57	0.59	4.81	0.42	4.64	0.70	3.256	.022*
โดยรวม	4.77	0.48	4.89	0.32	4.88	0.32	4.82	0.52	2.523	.057

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.33 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง มีระดับความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการรักษาความปลอดภัย มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.34 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านข้อมูลข่าวสาร

รายได้ต่อเดือน	น้อย 10,000 บ.	10,001- 20,000 บ.	20,001- 30,000 บ.	30,001 บ.ขึ้นไป
น้อย 10,000 บ.	--	-.091	-.192**	.134
10,001-20,000 บ.		--	-.101	.226
20,001-30,000 บ.			--	.327**
30,001บ.ขึ้นไป				--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.34 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนน้อย 10,000 บาท มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านข้อมูลข่าวสาร น้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล ด้านข้อมูลข่าวสาร มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001บาท ขึ้นไป

ตาราง 4.35 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง

รายได้ต่อเดือน	น้อย 10,000 บ.	10,001- 20,000 บ.	20,001- 30,000 บ.	30,001 บ.ขึ้นไป
น้อย 10,000 บ.	--	.086	-.231**	-.176
10,001-20,000 บ.		--	-.317**	-.263
20,001-30,000 บ.			--	.054
30,001บ.ขึ้นไป				--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.35 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนน้อย 10,000 บาท มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูลด้านการบริการคมนาคมขนส่ง น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

ตาราง 4.36 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการรักษาความปลอดภัย

รายได้ต่อเดือน	น้อย 10,000 บ.	10,001- 20,000 บ.	20,001- 30,000 บ.	30,001 บ.ขึ้นไป
น้อย 10,000 บ.	--	.118	-.124	.046
10,001-20,000 บ.		--	-.242**	-.071
20,001-30,000 บ.			--	.171
30,001บ.ขึ้นไป				--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.36 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการรักษาความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

ตาราง 4.37 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลันแกวีน ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามรูปแบบในการเดินทาง

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลันแกวีน ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	รูปแบบในการเดินทาง				t	Sig.
	ซื้อแพ็คเกจจูงนำเที่ยวทั้งหมด		วางแผนเดินทางเองทั้งหมด			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	4.74	0.48	4.58	0.55	22.161	.000**
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	4.90	0.33	4.78	0.44	38.276	.000**
3. ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง	4.85	0.38	4.68	0.57	39.276	.000**
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.78	0.45	4.65	0.56	18.725	.000**
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	4.48	0.59	4.49	0.59	.101	.751
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	4.78	0.47	4.68	0.56	11.698	.001**
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	4.66	0.53	4.63	0.57	1.685	.195
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.67	0.58	4.64	0.59	.923	.337
โดยรวม	4.89	0.35	4.77	0.44	32.879	.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.37 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรูปแบบในการเดินทางต่างกันมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลันแกวีน ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริษัทเรือ ด้านเรือเฟอร์รี่ ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลันแกวีน ทำเทียบเรือตำมะลังจังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 4.38 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ล้งกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ล้งกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	จำนวนผู้ร่วมเดินทาง								F	Sig.
	เดินทางมา		2-5 คน		6-10 คน		10 คน			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	4.47	0.51	4.63	0.52	4.68	0.63	4.79	0.40	3.411	.018*
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	4.91	0.58	4.78	0.41	4.83	0.49	4.96	0.58	4.810	.003**
3. ด้านท่าเทียบเรือตำมะลัง	4.73	0.54	4.72	0.50	4.81	0.53	4.87	0.65	2.414	.066
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.56	0.58	4.68	0.50	4.79	0.59	4.81	0.59	2.891	.063
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	4.52	0.59	4.53	0.56	4.54	0.61	4.34	0.61	2.899	.061
6. ด้านการบริการภัตตาคารร้านอาหาร	4.65	0.48	4.75	0.48	4.62	0.68	4.82	0.48	2.588	.053
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก	4.73	0.54	4.67	0.53	4.55	0.65	4.65	0.51	1.046	.372
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.82	0.48	4.67	0.56	4.68	0.61	4.60	0.63	.988	.398
โดยรวม	4.86	0.34	4.80	0.41	4.84	0.51	4.92	0.55	2.378	.069

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.38 พบว่าผู้ให้บริการที่มีจำนวนผู้ร่วมเดินทางต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ล้งกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเรือเฟอร์รี่มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ล้งกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบริษัทเรือมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่ง

ท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.39 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ด้านบริษัทเรือ

จำนวนผู้ร่วมเดินทาง	เดินทางมาคนเดียว	2-5 คน	6-10 คน	10 คนขึ้นไป
เดินทางมาคนเดียว	--	-.160	-.210	-.316**
2-5 คน		--	-.050	-.156**
6-10 คน			--	-.106
10 คนขึ้นไป				--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.39 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทางด้านบริษัทเรือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยผู้ใช้บริการที่เดินทางมาคนเดียวมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 10 คนขึ้นไป

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 2-5 คน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 10 คนขึ้นไป

ตาราง 4.40 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ด้านเรือเฟอร์รี่

จำนวนผู้ร่วมเดินทาง	เดินทางมาคนเดียว	2-5 คน	6-10 คน	10 คนขึ้นไป
เดินทางมาคนเดียว	--	.115	.081	-.051
2-5 คน		--	-.033	-.166**
6-10 คน			--	-.133**
10 คนขึ้นไป				--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.40 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทางด้านเรือเฟอร์รี่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 2-5 คน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านเรือเฟอร์รี่ น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 10 คนขึ้นไป

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทาง จำนวน 6-10 คน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านเรือเฟอร์รี่ น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 10 คนขึ้นไป

ตาราง 4.41 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามการจองตั๋วเรือเฟอร์รี่

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล	การจองตั๋วเรือเฟอร์รี่				t	Sig.
	จองล่วงหน้า		ไม่ได้จอง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	4.73	0.49	4.53	0.55	16.030	.000**
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	4.87	0.36	4.80	0.42	8.333	.004**
3. ด้านท่าเทียบเรือท่ามะลิ	4.81	0.46	4.70	0.51	10.216	.002**
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.76	0.49	4.66	0.53	7.224	.007**
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	4.47	0.59	4.50	0.60	.360	.549
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	4.76	0.49	4.67	0.54	5.699	.017*
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	4.64	0.55	4.66	0.54	.241	.624
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.66	0.58	4.65	0.58	.142	.706
โดยรวม	4.87	0.37	4.76	0.44	18.634	.000**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.41 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีการจองตั๋วเรือเฟอร์รี่ต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริษัทเรือ ด้านเรือเฟอร์รี่ ด้านท่าเทียบเรือท่ามะลิ และด้านข้อมูลข่าวสาร มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.42 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือ ตำมะลัง จังหวัดสตูล	แหล่งข้อมูล												F	Sig.
	ญาติหรือเพื่อน แนะนำ		อินเทอร์เน็ต		แผ่นพับ/ ใบปลิว		นิตยสาร		บริษัทท่องเที่ยว		หนังสือนำเที่ยว			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	4.67	0.48	4.53	0.57	4.38	0.92	4.25	0.50	4.93	0.55	4.85	0.46	7.402	.000**
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	4.86	0.34	4.82	0.45	4.66	0.73	4.75	0.50	4.93	0.45	4.85	0.46	1.820	.108
3. ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง	4.80	0.42	4.69	0.56	4.66	0.65	4.75	0.50	4.86	0.47	4.78	0.42	1.222	.298
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.79	0.42	4.68	0.57	4.57	0.81	4.25	0.95	4.71	0.48	4.57	0.51	2.160	.058
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	4.43	0.60	4.42	0.57	4.28	0.71	4.75	0.50	4.64	0.55	4.85	0.46	3.327	.006**
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	4.75	0.47	4.68	0.57	4.47	0.81	4.75	0.50	4.83	0.43	4.78	0.42	1.893	.095
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และ ของที่ระลึก	4.63	0.52	4.64	0.56	4.47	0.74	4.51	0.52	4.68	0.57	4.85	0.36	1.248	.286
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.71	0.49	4.52	0.60	4.38	0.50	4.75	0.50	4.68	0.70	4.85	0.46	2.640	.023*
โดยรวม	4.85	0.46	4.82	0.45	4.66	0.73	4.50	0.46	4.89	0.31	4.85	0.36	1.277	.273

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.42 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีแหล่งข้อมูลต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือตำมะลิ่ง จังหวัดสตูล โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริษัทเรือ ด้านการบริการคมนาคมขนส่งมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือตำมะลิ่ง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ส่วนด้านการรักษาความปลอดภัยมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือตำมะลิ่ง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.43 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือตำมะลิ่ง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล ด้านบริษัทเรือ

แหล่งข้อมูล	ญาติหรือเพื่อนแนะนำ	อินเทอร์เน็ต	แผ่นพับ/ใบปลิว	นิตยสาร	บริษัทท่องเที่ยว	หนังสือแนะนำเที่ยว
ญาติหรือเพื่อนแนะนำ	--	.138	.291	.422	.259**	-.184
อินเทอร์เน็ต		--	.153	.284	-.398**	-.322**
แผ่นพับ/ใบปลิว			--	.130	-.551**	-.476**
นิตยสาร				--	-.682**	-.607**
บริษัทท่องเที่ยว					--	.075
หนังสือแนะนำเที่ยว						--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.43 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือตำมะลิ่ง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล ด้านบริษัทเรือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ให้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากญาติหรือเพื่อนแนะนำ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือตำมะลิ่ง จังหวัดสตูลด้านบริษัทเรือ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากบริษัทท่องเที่ยว

ส่วนผู้ให้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ น้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากบริษัทท่องเที่ยว และแหล่ง ข้อมูลจากหนังสือแนะนำเที่ยว

ส่วนผู้ให้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากแผ่นพับใบปลิว มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ น้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากบริษัทท่องเที่ยว และแหล่งข้อมูลจากหนังสือแนะนำเที่ยว

ส่วนผู้ให้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากนิตยสารมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูลลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ น้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากบริษัทท่องเที่ยว และแหล่งข้อมูลจากหนังสือแนะนำเที่ยว

ตาราง 4.44 การเปรียบเทียบความแตกต่างรศูระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูลลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง

แหล่งข้อมูล	ญาติหรือเพื่อนแนะนำ	อินเทอร์เน็ต	แผ่นพับ/ใบปลิว	นิตยสาร	บริษัทท่องเที่ยว	หนังสือแนะนำเที่ยว
ญาติหรือเพื่อนแนะนำ	--	.014	.153	-.310	-.209**	-.417**
อินเทอร์เน็ต		--	.138	-.325	-.223**	-.432**
แผ่นพับ/ใบปลิว			--	.464	.101	-.107
นิตยสาร				--	.101	-.107
บริษัทท่องเที่ยว					--	-.208
หนังสือแนะนำเที่ยว						--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.44 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลำปาง ๓ ทำเทียบเรือตามะลิ้ง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการ ที่มีแหล่งข้อมูลจาก ญาติ หรือเพื่อนแนะนำ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลำปาง ๓ ทำเทียบเรือตามะลิ้งจังหวัดสตูลด้านการบริการคมนาคมขนส่งน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากบริษัทท่องเที่ยว และแหล่งข้อมูลจากหนังสือแนะนำเที่ยว

ส่วนผู้ใช้บริการ ที่มีแหล่งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลำปาง ๓ ทำเทียบเรือตามะลิ้งจังหวัดสตูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากบริษัทท่องเที่ยว และแหล่งข้อมูลจากหนังสือแนะนำเที่ยว

ตาราง 4.45 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลำปาง ๓ ทำเทียบเรือตามะลิ้ง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล ด้านการรักษาความปลอดภัย

แหล่งข้อมูล	ญาติหรือเพื่อนแนะนำ	อินเทอร์เน็ต	แผ่นพับ/ใบปลิว	นิตยสาร	บริษัทท่องเที่ยว	หนังสือแนะนำเที่ยว
ญาติหรือเพื่อนแนะนำ	--	.190*	.338*	-.030	.030	-.137
อินเทอร์เน็ต	--	--	.139	-.229	-.168	-.336*
แผ่นพับ/ใบปลิว	--	--	--	-.369	-.308*	-.476*
นิตยสาร	--	--	--	--	.060	-.107
บริษัทท่องเที่ยว	--	--	--	--	--	-.167
หนังสือแนะนำเที่ยว	--	--	--	--	--	--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.45 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติ เส้นทางสุวรรณภูมิ-ท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล ด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการ ที่มีแหล่งข้อมูลจากญาติ หรือเพื่อนแนะนำ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติ เส้นทางสุวรรณภูมิ-ท่าอากาศยานเชียงใหม่ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และแหล่งข้อมูลจากแฟนเพจ/ไบปลิว

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติ เส้นทางสุวรรณภูมิ-ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากหนังสือพิมพ์

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากแฟนเพจไบปลิว มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติ เส้นทางสุวรรณภูมิ-ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากบริษัทท่องเที่ยว และแหล่งข้อมูลจากหนังสือพิมพ์

ตาราง 4.46 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-สงขลา ทำเทียบเรือ-ท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทาง

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-สงขลา ทำเทียบเรือ	วัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทาง										F	Sig.
	ท้องเที่ยว/พักผ่อน		ติดต่อธุรกิจการค้า		ปฏิบัติราชการ		ประชุม/สัมมนา		ศึกษาค้นคว้า			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	4.68	0.49	4.46	1.06	4.15	0.58	4.33	0.57	4.81	0.39	1.734	.142
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	4.85	0.37	4.80	0.77	4.13	0.45	4.66	0.57	4.93	0.44	.723	.577
3. ด้านทำเทียบเรือท่ามะลิ	4.77	0.48	4.73	0.59	4.16	0.58	4.25	0.45	4.90	0.38	.888	.471
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.74	0.49	4.53	0.83	4.16	0.58	4.66	0.57	4.66	0.47	.968	.425
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	4.46	0.59	4.40	0.73	4.19	0.58	4.66	0.57	4.66	0.47	1.389	.244
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	4.73	0.51	4.53	0.83	4.50	0.70	4.19	0.58	4.59	0.44	2.213	.067
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	4.63	0.53	4.53	0.91	4.00	1.11	4.15	0.58	4.84	0.44	2.319	.056
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.67	0.55	4.46	0.83	4.50	0.70	4.33	0.57	4.69	0.76	.754	.556
โดยรวม	4.85	0.48	4.73	0.79	4.20	0.54	4.25	0.59	4.87	0.33	.542	.705

จากตาราง 4.46 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ที่ทานเดินทางต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ฒ ทำเทียบเรือตำมะลิ่ง จังหวัคสตูล โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4.47 การเปรียบเทียบ ระดับความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลี้กาวี ฒ ทำเทียบเรือตำมะลิ่ง จังหวัคสตูล โดยจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทาง

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ฒ ทำเทียบเรือตำมะลิ่ง จังหวัคสตูล	ระยะเวลาในการเดินทาง								F	Sig.
	เข้าไป-เย็นกลับ		1-2 วัน		2-3 วัน		4-5 วัน			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	4.66	0.48	4.64	0.54	4.75	0.43	4.66	1.04	.938	.422
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	4.90	0.69	4.78	0.44	4.87	0.52	4.80	0.77	2.432	.065
3. ด้านทำเทียบเรือตำมะลิ่ง	4.82	0.41	4.73	0.53	4.80	0.46	4.80	0.56	.813	.487
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.70	0.50	4.70	0.53	4.82	0.40	4.73	0.79	1.406	.241
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	4.41	0.62	4.42	0.59	4.60	0.52	4.80	0.56	3.897	.009**
6. ด้านการบริการภัตตาคารร้านอาหาร	4.74	0.45	4.68	0.57	4.80	0.46	4.80	0.77	1.032	.378
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	4.62	0.52	4.58	0.59	4.74	0.47	4.80	0.77	2.150	.093
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.66	0.51	4.58	0.65	4.74	0.55	4.73	0.79	1.515	.210
โดยรวม	4.88	0.31	4.79	0.45	4.86	0.54	4.80	0.77	1.364	.253

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.47 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการเดินทาง ต่างกัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ฒ ทำเทียบเรือตำมะลิ่ง จังหวัคสตูล โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ

ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือตำมะลิ่ง จังหวัคสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 4.48 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูลลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือตำมะลิ่ง จังหวัคสตูล โดยจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทาง ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง

ระยะเวลาในการเดินทาง	เข้าไป-เย็นกลับ	1-2 วัน	2-3 วัน	4-5 วัน
เข้าไป-เย็นกลับ	--	-.012	-.186*	-.382*
1-2 วัน		--	-.174*	-.371*
2-3 วัน			--	-.196
4-5 วัน				--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.48 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูลลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือตำมะลิ่ง จังหวัคสตูลโดยจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทางด้านการบริการคมนาคมขนส่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้ให้บริการที่เดินทางเข้าไปเย็นกลับนั้นมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูลลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือตำมะลิ่ง จังหวัคสตูลด้านการบริการคมนาคมขนส่ง น้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการเดินทาง 2-3 วัน และ มีระยะเวลาในการเดินทาง 4-5 วัน

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการเดินทาง 1-2 วัน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือตำมะลิ่ง จังหวัคสตูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง น้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการเดินทาง 2-3 วัน และ มีระยะเวลาในการเดินทาง 4-5 วัน

4.7 ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลกับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ตาราง 4.49 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามเพศ

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	3.33	1.04	3.62	0.87	8.771	.003**
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	3.24	1.00	3.54	0.77	11.346	.001**
3. ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง	2.49	0.78	2.70	0.66	12.408	.000**
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.10	1.05	3.43	0.87	2.557	.111
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	3.55	1.20	3.90	0.97	12.320	.000**
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	3.19	1.13	3.45	0.93	10.358	.001**
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	3.06	1.14	3.30	1.00	5.206	.023*
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.06	1.07	3.41	0.89	3.248	.072
โดยรวม	3.17	1.01	3.50	0.79	7.066	.008**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.49 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบริษัทเรือ ด้านเรือเฟอร์รี่ ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหารมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ส่วนด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.50 การเปรียบเทียบระดับ การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ทำเทียบเรือ -ท่ามะลิ่ง
จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุ

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบ ขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทาง สตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล	อายุ										F	Sig.
	ต่ำกว่า 25 ปี		26-35 ปี		36 -45 ปี		46-55 ปี		55 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	3.38	1.20	3.64	0.73	3.62	0.77	3.30	0.75	3.14	1.06	2.231	.065
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	3.19	1.14	3.59	0.61	3.58	0.65	3.53	0.66	3.28	1.11	1.971	.121
3. ด้านทำเทียบเรือท่ามะลิ่ง	2.37	0.90	2.79	0.52	2.78	0.49	2.4	0.96	2.57	0.78	8.240	.000**
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.07	1.23	3.48	0.72	3.48	0.73	3.30	0.63	2.85	1.21	4.691	.001**
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	3.57	1.35	3.97	0.83	3.96	0.80	3.23	0.83	3.28	1.38	4.613	.001**
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	3.28	1.25	3.50	0.80	3.44	0.80	2.84	0.80	3.28	1.49	2.376	.052
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ ระลึก	3.09	1.27	3.35	0.86	3.32	0.87	3.00	1.22	2.42	1.39	1.526	.140
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	2.97	1.19	3.48	0.73	3.45	0.81	3.61	1.04	2.85	0.69	7.072	.000**
โดยรวม	3.16	1.22	3.55	0.59	3.53	0.53	3.23	0.59	3.14	1.06	4.791	.001**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.50 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง ด้านการรักษาความปลอดภัย มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 4.51 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุ ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26-35 ปี	36 -45 ปี	46-55 ปี	55 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 25 ปี	--	-.422**	-.408**	-.086	-.191
26-35 ปี		--	.013	.337	.227
36 -45 ปี			--	.324	.214
46-55 ปี				--	-.109
55 ปีขึ้นไป					--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง4.51 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุ ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านทำเทียบเรือตำมะลัง น้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และอายุระหว่าง 36 -45 ปี

ตาราง 4.52 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
โดยจำแนกตามอายุ ด้านข้อมูลข่าวสาร

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26-35 ปี	36 -45 ปี	46-55 ปี	55 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 25 ปี	--	-.412**	-.405**	-.230	.219
26-35 ปี		--	.007	.182	.632
36 -45 ปี			--	.174	.625
46-55 ปี				--	.450
55 ปีขึ้นไป					--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง4.52 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลังจังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุ ด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า25 ปี มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านข้อมูลข่าวสารน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และอายุระหว่าง 36 -45 ปี

ตาราง 4.53 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
โดยจำแนกตามอายุ ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26-35 ปี	36 -45 ปี	46-55 ปี	55 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 25 ปี	--	-.397**	-.387**	.346	.291
26-35 ปี		--	.009	.743**	.688
36 -45 ปี			--	.733**	.678
46-55 ปี				--	-.054
55 ปีขึ้นไป					--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.53 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุด้านการบริการคมนาคมขนส่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลด้านการบริการคมนาคมขนส่ง น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และอายุระหว่าง 36-45 ปี

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลด้านการบริการคมนาคมขนส่ง มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลด้านการบริการคมนาคมขนส่ง มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี

ตาราง 4.54 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุ ด้านการรักษาความปลอดภัย

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	55 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 25 ปี	--	-.512**	-.477	-.638	.119
26-35 ปี		--	.035	-.125	.632
36-45 ปี			--	-.160	.597
46-55 ปี				--	.758
55 ปีขึ้นไป					--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.54 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอายุ ด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบ

ขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการรักษความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี

ตาราง 4.55 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามการศึกษา

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	การศึกษา						F	Sig.
	ต่ำกว่า		ปริญญาตรี		สูงกว่า			
	ปริญญตรี		ปริญญตรี		ปริญญตรี			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	3.77	0.90	3.48	0.93	3.10	0.56	1.582	.158
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	3.58	0.72	3.42	0.89	3.20	0.42	1.761	.173
3. ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง	2.59	0.63	2.65	0.72	2.90	0.87	.856	.426
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.51	0.85	3.27	0.96	3.60	0.69	2.610	.075
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	3.98	1.01	3.76	1.07	3.50	1.05	2.070	.128
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	3.59	0.87	3.32	1.02	2.90	0.99	3.710	.025*
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	3.47	0.96	3.17	1.06	2.80	0.78	3.895	.021*
8. ด้านการรักษความปลอดภัย	3.50	0.93	3.25	0.96	3.30	0.82	2.359	.096
โดยรวม	3.60	0.74	3.35	0.91	3.20	0.42	3.377	.035*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.55 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหารด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.56 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ณ์ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
 โดยจำแนกตามการศึกษา ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร

การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	--	.265*	.697*
ปริญญาตรี		--	.432
สูงกว่าปริญญาตรี			--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.56 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ์ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามการศึกษา ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ์ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และการศึกษา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 4.57 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ณ์ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
 โดยจำแนกตามการศึกษา ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก

การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	--	.303*	.678
ปริญญาตรี		--	.374
สูงกว่าปริญญาตรี			--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.57 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื้อระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ล้งกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะล้งจังหวัดสตูล โดยจำแนกตามการศึกษา ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ล้งกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะล้ง จังหวัดสตูลด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตาราง 4.58 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือ -ท่ามะลิ่ง
จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอาชีพ

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล	อาชีพ										F	Sig.
	นักเรียน/ นักศึกษา		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว		พนักงาน บริษัทเอกชน		เกษตรกร			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	3.34	1.24	3.68	0.76	3.55	0.90	3.57	0.70	4.75	0.50	3.515	.008**
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	3.16	1.17	3.68	0.60	3.51	0.73	3.52	0.62	3.75	1.25	5.432	.000**
3. ด้านท่าเทียบเรือท่ามะลิ่ง	2.39	0.92	2.87	0.42	2.53	0.63	2.73	0.61	2.75	0.50	7.226	.000**
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.03	1.25	3.54	0.63	3.16	0.99	3.48	0.70	3.75	1.25	5.790	.000**
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	3.53	1.39	4.03	0.83	3.86	0.98	3.85	0.85	4.25	0.50	1.176	.114
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	3.20	1.30	3.52	0.78	3.30	1.03	3.44	0.81	4.00	0.58	2.004	.093
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ ระลึก	3.05	1.31	3.30	0.87	3.00	1.11	3.39	0.85	3.50	1.29	1.473	.144
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	2.94	1.23	3.47	0.70	3.25	0.97	3.49	0.73	3.75	1.25	6.805	.000**
โดยรวม	3.13	1.27	3.56	0.54	3.41	0.82	3.51	0.57	3.75	0.50	4.498	.001**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.58 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริษัทเรือ ด้านเรือเฟอร์รี่ ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการรักษาความปลอดภัย มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 4.59 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอาชีพ ด้านบริษัทเรือ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัทเอกชน	เกษตรกร
นักเรียน/นักศึกษา	--	-.335*	-.212	-.222	-1.402
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		--	.124	.112	-1.060
ประกอบธุรกิจส่วนตัว			--	-0.12	-1.191*
พนักงานบริษัทเอกชน				--	-1.179*
เกษตรกร					--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.59 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอาชีพ ด้านบริษัทเรือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรื่อน้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านบริษัทเรือ น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านบริษัทเรือ น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร

ตาราง 4.60 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ- สุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตามอาชีพ ด้านเรือเฟอร์รี่

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัทเอกชน	เกษตรกร
นักเรียน/นักศึกษา	--	-.517**	-.346**	-.360**	-.584
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		--	.171	.157	-.067
ประกอบธุรกิจส่วนตัว			--	-.014	-.238
พนักงานบริษัทเอกชน				--	-.224
เกษตรกร					--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.60 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตามอาชีพ ด้านเรือเฟอร์รี่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านเรือเฟอร์รี่ น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ตาราง 4.61 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
โดยจำแนกตามอาชีพ ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร
นักเรียน/นักศึกษา	--	-.486**	-.143	-.345**	-.358
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		--	.343**	.140	.128
ประกอบธุรกิจส่วนตัว			--	-.202	-.215
พนักงานบริษัทเอกชน				--	-.012
เกษตรกร					--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.61 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอาชีพ ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 4.62 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
 โดยจำแนกตามอาชีพ ด้านข้อมูลข่าวสาร

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร
นักเรียน/นักศึกษา	--	-.514**	-.128	-.452**	-.715
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		--	.385**	.061	-.201
ประกอบธุรกิจส่วนตัว			--	-.324**	-.587
พนักงานบริษัทเอกชน				--	-.262
เกษตรกร					--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.62 พบว่า ผล การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ระดับการรับรู้ต่อ
 คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือ
 ตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามอาชีพ ด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 ที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการ ที่เป็นนักเรียน /นักศึกษา มีระดับ การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการใน
 ระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
 ด้านข้อมูลข่าวสาร น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงาน
 บริษัทเอกชน

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพ
 การให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง
 จังหวัดสตูล ด้านข้อมูลข่าวสาร มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้
 บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
 ด้านข้อมูลข่าวสาร น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ตาราง 4.63 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
โดยจำแนกตามอาชีพ ด้านการรักษาความปลอดภัย

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร
นักเรียน/นักศึกษา	--	-.539**	-.307	-.542**	-.801
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		--	.231	-.022	-.262
ประกอบธุรกิจส่วนตัว			--	-.234	-.494
พนักงานบริษัทเอกชน				--	-.259
เกษตรกร					--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.63 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ระดับการรับรู้ต่อ
คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือ
ตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามอาชีพด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
สถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการใน
ระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
ด้านการรักษาความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพ
พนักงานบริษัทเอกชน

ตาราง 4.64 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	รายได้ต่อเดือน								F	Sig.
	น้อย		10,001-		20,001-		30,001			
	10,000 บ.	20,000 บ.	30,000 บ.	บ.ขึ้นไป						
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	3.40	1.19	3.76	.72	3.41	0.71	2.88	0.69	8.046	.000**
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	3.23	1.13	3.65	0.63	3.42	0.65	3.29	0.58	1.774	.354
3. ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง	2.42	0.87	2.71	0.58	2.81	0.57	2.88	0.48	1.309	.542
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.09	1.21	3.55	0.72	3.28	0.74	3.29	0.84	1.192	.751
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	3.64	1.34	4.04	0.86	3.71	0.82	3.17	0.63	6.348	.000**
6. ด้านการบริการภัตตาคารร้านอาหาร	3.27	1.25	3.64	0.75	3.14	0.85	2.64	0.86	9.549	.000**
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	3.09	1.27	3.49	0.82	3.00	0.94	2.76	0.90	1.022	.894
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.02	1.19	3.58	0.75	3.23	0.77	3.17	0.72	9.563	.000**
โดยรวม	3.20	1.21	3.63	0.59	3.31	0.56	3.17	0.52	7.420	.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.64 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริษัทเรือ ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 4.65 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ญ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
 โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านบริษัทเรือ

รายได้ต่อเดือน	น้อย 10,000 บ.	10,001- 20,000 บ.	20,001- 30,000 บ.	30,001 บ.ขึ้นไป
น้อย 10,000 บ.	--	-.364**	-.012	-.520**
10,001-20,000 บ.		--	.351**	.885**
20,001-30,000 บ.			--	.533**
30,001บ.ขึ้นไป				--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง4.65 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ญ ทำเทียบเรือตำมะลังจังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านบริษัทเรือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการ ที่มีรายได้ต่อเดือน น้อย 10,000 บาท มีระดับ การรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ญ ทำเทียบเรือตำมะลังจังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ น้อยกว่าผู้ใช้บริการ ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 30,001บาท ขึ้นไป

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ญ ทำเทียบเรือตำมะลังจังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 30,001บาท ขึ้นไป

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ญ ทำเทียบเรือตำมะลังจังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001บาท ขึ้นไป

ตาราง 4.66 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายลูกค้าระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
 โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง

รายได้ต่อเดือน	น้อย 10,000 บ.	10,001- 20,000 บ.	20,001- 30,000 บ.	30,001 บ.ขึ้นไป
น้อย 10,000 บ.	--	-.398**	-.072	-.465
10,001-20,000 บ.		--	.326**	.864**
20,001-30,000 บ.			--	.537
30,001บ.ขึ้นไป				--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.66 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายลูกค้า ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน น้อย 10,000 บาท มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านการบริการคมนาคมขนส่ง น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 30,001บาท ขึ้นไป

ตาราง 4.67 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื้อระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 สู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
 โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร

รายได้ต่อเดือน	น้อย 10,000 บ.	10,001- 20,000 บ.	20,001- 30,000 บ.	30,001 บ.ขึ้นไป
น้อย 10,000 บ.	--	-.369**	.133	-.629**
10,001-20,000 บ.		--	.502**	.998**
20,001-30,000 บ.			--	.495
30,001บ.ขึ้นไป				--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง4.67 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื้อระดับการรับรู้ต่อคุณภาพ
 การให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง
 จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหารแตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน น้อย 10,000 บาท มีระดับการรับรู้
 ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือ
 ตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน
 10,001-20,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 30,001บาท ขึ้นไป

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพ
 การให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง
 จังหวัดสตูล ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-
 30,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 4.68 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื้อระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการรักษาความปลอดภัย

รายได้ต่อเดือน	น้อย 10,000 บ.	10,001- 20,000 บ.	20,001- 30,000 บ.	30,001 บ.ขึ้นไป
น้อย 10,000 บ.	--	-.562**	-.211	-.154
10,001-20,000 บ.		--	.351**	.408
20,001-30,000 บ.			--	.057
30,001บ.ขึ้นไป				--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง4.68 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื้อระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการรักษาความปลอดภัย ร้านอาหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน น้อย 10,000 บาท มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

ตาราง 4.69 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามรูปแบบในการเดินทาง

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	รูปแบบในการเดินทาง				t	Sig.
	ซื้อแพ็คเกจ		วางแผน			
	นำเที่ยว		เดินทางเอง			
	ทั้งหมด		ทั้งหมด			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	3.54	1.00	3.52	0.81	4.059	.045*
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	3.41	0.96	3.52	0.64	21.304	.000**
3. ด้านท่าเทียบเรือตำมะลัง	2.56	0.73	2.77	0.65	9.055	.003**
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.31	1.01	3.37	0.83	6.347	.012*
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	3.81	1.16	3.79	0.88	8.464	.004**
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	3.38	1.05	3.39	0.91	2.831	.093
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	3.17	1.12	3.32	0.92	9.529	.002**
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.24	1.02	3.40	0.83	6.738	.010**
โดยรวม	3.35	1.00	3.47	0.62	25.287	.000**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.69 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรูปแบบในการเดินทางต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเรือเฟอร์รี่ ด้านท่าเทียบเรือตำมะลังด้านการบริการคมนาคมขนส่งด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก ด้านการรักษาความปลอดภัย มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบริษัทเรือ และด้านข้อมูลข่าวสาร

มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-กาวิ
ณ ทำเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.70 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ทำเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง

การรับรู้ต่อคุณภาพการ ให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่ง ท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทาง สตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือ- ท่ามะลิ จังหวัดสตูล	จำนวนผู้ร่วมเดินทาง								F	Sig.
	เดินทางมา		2-5		6-10		10 คน			
	คนเดียว	คน	คน	คน	ขึ้นไป	ขึ้นไป	ขึ้นไป	ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	3.08	0.73	3.45	0.84	3.86	0.80	3.53	1.11	6.348	.000**
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	3.21	0.73	3.39	0.75	3.68	0.63	3.43	1.10	1.832	.138
3. ด้านท่าเทียบเรือท่ามะลิ	2.73	0.75	2.69	0.72	2.61	0.56	2.56	0.76	1.031	.379
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	2.95	0.82	3.25	0.88	3.63	0.72	3.34	1.12	4.413	.005**
5. ด้านการบริการคมนาคม ขนส่ง	3.47	0.79	3.65	0.93	4.25	0.80	3.82	1.13	7.068	.000**
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	3.04	0.87	3.23	0.95	3.72	0.80	3.45	1.15	1.580	.181
7. ด้านการบริการจำหน่าย สินค้า และของที่ระลึก	3.08	0.90	3.17	0.99	3.38	1.00	3.26	1.17	.988	.398
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.13	0.96	3.28	0.86	3.50	0.78	3.25	1.17	1.531	.206
โดยรวม	3.17	0.65	3.34	0.74	3.67	0.65	3.37	1.16	3.407	.018*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.70 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนผู้ร่วมเดินทางต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริษัทเรือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง ด้านการบริการภัตตาคาร

ร้านอาหารมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 4.71 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ด้านบริษัทเรือ

จำนวนผู้ร่วมเดินทาง	เดินทางมาคนเดียว	2-5 คน	6-10 คน	10 คนขึ้นไป
เดินทางมาคนเดียว	--	-.365	-.809**	-.448**
2-5 คน		--	-.443**	-.083
6-10 คน			--	-.360**
10 คนขึ้นไป				--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.71 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ด้านบริษัทเรือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการที่เดินทางมาคนเดียว มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 6-10 คน และจำนวน 10 คนขึ้นไป

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 2-5 คน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 6-10 คน

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 6-10 คน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 10 คนขึ้นไป

ตาราง 4.72 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 สู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
 โดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ด้านข้อมูลข่าวสาร

จำนวนผู้ร่วมเดินทาง	เดินทางมาคนเดียว	2-5 คน	6-10 คน	10 คนขึ้นไป
เดินทางมาคนเดียว	--	-.298	-.679**	-.391
2-5 คน		--	-.381**	-.092
6-10 คน			--	.288
10 คนขึ้นไป				--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.72 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการที่เดินทางมาคนเดียว มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านข้อมูลข่าวสาร น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 6-10 คน

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 2-5 คน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านข้อมูลข่าวสาร น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 6-10 คน

ตาราง 4.73 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
 โดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง

จำนวนผู้ร่วมเดินทาง	เดินทางมาคนเดียว	2-5 คน	6-10 คน	10 คนขึ้นไป
เดินทางมาคนเดียว	--	-.175	-.781**	-.343
2-5 คน		--	-.605**	-.167
6-10 คน			--	.438**
10 คนขึ้นไป				--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.73 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการที่เดินทางมาคนเดียว มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 6-10 คน

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 2-5 คน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 10 คน

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 6-10 คน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีคณะผู้ร่วมเดินทางจำนวน 10 คนขึ้นไป

ตาราง 4.74 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยจำแนกตามการจูงตัวเรือเฟอร์รี่

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	การจูงตัวเรือเฟอร์รี่				t	Sig.
	จูงล่องหน้า		ไม่ได้จูง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	3.58	0.98	3.41	0.76	4.565	.033*
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	3.43	0.92	3.51	0.60	14.165	.000**
3. ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง	2.60	0.72	2.76	0.64	5.483	.020*
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.36	0.98	3.27	0.80	6.044	.014*
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	3.83	1.13	3.71	0.80	6.330	.012*
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	3.41	1.04	3.28	0.84	6.017	.015*
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	3.22	1.08	3.25	0.92	6.206	.013*
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.29	1.00	3.36	0.79	7.098	.008**
โดยรวม	3.41	0.95	3.38	0.54	22.711	.000**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.74 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการจูงตัวเรือเฟอร์รี่ต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเรือเฟอร์รี่ ด้านการรักษาความปลอดภัย มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบริษัทเรือ ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึกมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.75 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ทำเทียบเรือท่ามะลิ้ง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบ ขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทาง สตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือท่ามะลิ้ง จังหวัดสตูล	แหล่งข้อมูล												F	Sig.
	ญาติหรือเพื่อน แนะนำ		อินเทอร์เน็ต		แผ่นพับ/ ใบปลิว		นิตยสาร		บริษัท ท่องเที่ยว		หนังสือ นำเที่ยว			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	3.84	0.68	3.80	0.87	3.23	0.76	3.00	0.54	2.60	1.05	3.07	0.47	7.402	.000**
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	3.75	0.54	3.71	0.63	3.33	0.73	3.25	0.50	2.41	1.04	3.28	0.46	1.820	.108
3. ด้านทำเทียบเรือท่ามะลิ้ง	2.73	0.59	2.91	0.39	2.61	0.80	3.00	0.81	2.02	0.85	3.00	0.78	1.222	.298
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.63	0.64	3.65	0.65	3.19	0.98	2.75	1.25	2.25	1.12	3.21	0.57	1.260	.148
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	4.16	0.75	4.19	0.86	3.52	0.92	3.00	0.81	2.60	1.12	3.28	0.72	3.327	.006**
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	3.69	0.66	3.79	0.88	3.00	1.09	2.75	0.95	2.31	1.10	2.92	0.82	1.895	.095
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และ ของที่ระลึก	3.54	0.81	3.61	0.75	3.04	1.11	3.25	0.95	2.05	1.05	3.00	0.78	1.248	.286
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.53	0.71	3.68	0.72	3.33	1.01	4.00	0.81	2.31	1.08	3.00	0.96	1.640	.123
โดยรวม	3.70	0.52	3.76	0.65	3.33	0.65	3.00	0.56	2.29	1.05	3.14	0.36	1.277	.273

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.75 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีแหล่งข้อมูลต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสุวรรณภูมิ-กรุงเทพฯ ทำเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริษัทเรือ ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสุวรรณภูมิ-กรุงเทพฯ ทำเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 4.76 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสุวรรณภูมิ- กรุงเทพฯ ทำเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล ด้านบริษัทเรือ

แหล่งข้อมูล	ญาติหรือเพื่อนแนะนำ	อินเทอร์เน็ต	แผ่นพับ/ใบปลิว	นิตยสาร	บริษัทท่องเที่ยว	หนังสือแนะนำ
ญาติหรือเพื่อนแนะนำ	--	.032	.603*	.841*	1.233*	.769*
อินเทอร์เน็ต		--	.570*	.808*	1.200*	.736*
แผ่นพับ/ใบปลิว			--	.238	.629*	.166
นิตยสาร				--	-.238	-.071
บริษัทท่องเที่ยว					--	-.463
หนังสือแนะนำ						--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.76 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสุวรรณภูมิ-กรุงเทพฯ ทำเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล ด้านบริษัทเรือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากญาติหรือเพื่อนแนะนำ มีระดับ การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสุวรรณภูมิ-กรุงเทพฯ ทำเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากแผ่นพับ /ใบปลิว แหล่งข้อมูลจากนิตยสาร แหล่งข้อมูลจากบริษัทท่องเที่ยว และแหล่งข้อมูลจากหนังสือแนะนำ

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลำปาง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากแผ่นพับ /ใบปลิว แหล่งข้อมูลจากนิตยสาร แหล่งข้อมูลจากบริษัทท่องเที่ยว และแหล่งข้อมูลจากหนังสือแนะนำเที่ยว

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากแผ่นพับ /ใบปลิว มีระดับ การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลำปาง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากบริษัทท่องเที่ยว

ตาราง 4.77 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล- ลำปาง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง

แหล่งข้อมูล	ญาติหรือเพื่อนแนะนำ	อินเทอร์เน็ต	แผ่นพับ/ใบปลิว	นิตยสาร	บริษัทท่องเที่ยว	หนังสือแนะนำเที่ยว
ญาติหรือเพื่อนแนะนำ	--	-.023	.644**	1.168**	1.560**	.882**
อินเทอร์เน็ต		--	.667**	1.191**	1.583**	.906**
แผ่นพับ/ใบปลิว			--	.523	.915**	.238
นิตยสาร				--	.391	-.285
บริษัทท่องเที่ยว					--	-.677
หนังสือแนะนำเที่ยว						--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง4.77 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลำปาง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการ ที่มีแหล่งข้อมูลจากญาติหรือเพื่อนแนะนำ มีระดับ การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ เส้นทางสตูล-ลำปาง จังหวัดสตูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากแผ่นพับ/ใบปลิว แหล่งข้อมูลจากนิตยสาร แหล่งข้อมูลจากบริษัทท่องเที่ยว และแหล่งข้อมูลจากหนังสือแนะนำเที่ยว

ส่วนผู้ให้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-กาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง มากกว่าผู้ให้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากแผ่นพับ/ใบปลิว แหล่งข้อมูลจากนิตยสาร แหล่งข้อมูลจากบริษัทท่องเที่ยว และแหล่งข้อมูลจากหนังสือแนะนำเที่ยว

ส่วนผู้ให้บริการ ที่มีแหล่งข้อมูลจากแผ่นพับ /ใบปลิว มีระดับ การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลำกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง มากกว่าผู้ให้บริการที่มีแหล่งข้อมูลจากบริษัทท่องเที่ยว

ตาราง 4.78 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ทำเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทาง

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบ ขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทาง สตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือท่ามะลิ่ง จังหวัดสตูล	วัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทาง										F	Sig.
	ท่องเที่ยว/ พักผ่อน		ติดต่อธุรกิจ การค้า		ปฏิบัติ ราชการ		ประชุม/ สัมมนา		ศึกษา ค้นคว้า			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	3.70	0.76	3.53	0.91	2.00	0.54	2.33	0.57	1.96	0.98	1.139	.251
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	3.61	0.64	3.60	0.73	2.50	0.70	2.33	0.57	1.81	1.04	54.640	.000**
3. ด้านทำเทียบเรือท่ามะลิ่ง	2.76	0.59	2.53	0.63	2.15	0.51	2.33	1.52	1.54	0.83	1.081	.265
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.52	0.74	3.46	0.91	2.50	0.70	2.33	0.57	1.48	0.79	56.743	.000**
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	4.00	0.86	3.86	0.74	2.50	0.70	2.08	0.52	2.31	0.59	2.363	.148
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	3.55	0.84	3.46	0.83	2.51	0.52	2.36	0.56	1.69	0.95	1.410	.201
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และ ของที่ระลึก	3.40	0.88	3.26	1.16	3.00	0.58	2.33	1.52	1.54	0.97	1.778	.198
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.48	0.78	3.20	0.94	3.00	1.14	3.00	1.13	1.60	0.89	1.664	.142
โดยรวม	3.59	0.62	3.60	0.73	2.50	0.70	2.33	0.57	1.54	0.90	76.149	.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.78 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเรือเฟอร์รี่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 4.79 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทาง ด้านเรือเฟอร์รี่

วัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทาง	ท้องเที่ยว/พักผ่อน	ติดต่อธุรกิจการค้า	ปฏิบัติราชการ	ประชุม/สัมมนา	ศึกษาค้นคว้า
ท้องเที่ยว/พักผ่อน	--	.019	1.119*	1.286*	1.801*
ติดต่อธุรกิจการค้า		--	1.100*	1.266*	1.781*
ปฏิบัติราชการ			--	.166	.681
ประชุม/สัมมนา				--	.515
ศึกษาค้นคว้า					--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.79 พบว่า ผล การเปรียบเทียบความแตกต่างรายระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทาง ด้านเรือเฟอร์รี่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท้องเที่ยว/พักผ่อน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านเรือเฟอร์รี่ มากกว่า ผู้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อปฏิบัติราชการ ประชุม/สัมมนา และศึกษาค้นคว้า

ส่วนผู้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจการค้ามีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือ

ตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านเรือเฟอร์รี่ มากกว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อปฏิบัติราชการ ประชุม/สัมมนา และศึกษาค้นคว้า

**ตาราง 4.80 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้
แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทาง ด้านข้อมูลข่าวสาร**

วัตถุประสงค์ที่ ท่านเดินทาง	ท่องเที่ยว/ พักผ่อน	ติดต่อธุรกิจ การค้า	ปฏิบัติ ราชการ	ประชุม/ สัมมนา	ศึกษา ค้นคว้า
ท่องเที่ยว/พักผ่อน	--	.054	1.021	1.188**	2.036**
ติดต่อธุรกิจการค้า		--	.699	1.133**	1.981**
ปฏิบัติราชการ			--	.166	1.015
ประชุม/สัมมนา				--	.848
ศึกษาค้นคว้า					--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.80 พบว่า ผล การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ระดับการรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทาง ด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้บริการ ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว / พักผ่อน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านข้อมูลข่าวสาร มากกว่าผู้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อประชุม/สัมมนา และศึกษาค้นคว้า

ส่วนผู้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจการค้ามีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านข้อมูลข่าวสาร มากกว่าผู้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อประชุมสัมมนา และศึกษาค้นคว้า

ตาราง 4.81 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทาง

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือ- ตำมะลัง จังหวัดสตูล	ระยะเวลาในการเดินทาง								F	Sig.
	เข้าไป- เย็นกลับ		1-2 วัน		2-3 วัน		4-5 วัน			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	3.64	0.85	3.30	1.09	3.71	0.77	3.20	0.77	5.517	.001**
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	3.57	0.68	3.21	1.10	3.59	0.65	3.33	0.72	5.733	.001**
3. ด้านท่าเทียบเรือตำมะลัง	2.70	0.65	2.42	0.82	2.76	0.57	3.06	0.59	7.323	.000**
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.48	0.87	3.13	1.15	3.40	0.71	3.13	0.74	1.113	.059
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	3.96	1.00	3.51	1.26	3.97	0.82	3.53	0.51	1.782	.053
6. ด้านการบริการภัตตาคารร้านอาหาร	3.96	1.00	3.51	1.26	3.97	0.82	3.53	0.51	1.168	.060
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก	3.55	0.93	3.19	1.10	3.42	0.95	2.93	0.59	1.062	.061
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.48	0.84	3.05	1.21	3.43	0.71	3.93	0.45	6.200	.000**
โดยรวม	3.57	0.72	3.13	1.12	3.55	0.63	3.00	0.57	8.745	.000**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.81 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการเดินทางต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริษัทเรือ ด้านเรือเฟอร์รี่ ด้านท่าเทียบเรือตำมะลัง ด้านการรักษาความปลอดภัย มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 4.82 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
โดยจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทาง ด้านบริษัทเรือ

ระยะเวลาในการเดินทาง	เข้าไป-เย็นกลับ	1-2 วัน	2-3 วัน	4-5 วัน
เข้าไป-เย็นกลับ	--	.344**	-.067	.449
1-2 วัน		--	-.412**	.104
2-3 วัน			--	.516**
4-5 วัน				--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.82 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทาง ด้านบริษัทเรือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการ เดินทางเข้าไป-เย็นกลับ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการเดินทาง 1-2 วัน

ส่วนผู้ใช้บริการ ที่มีระยะเวลาในการเดินทาง 1-2 วัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการเดินทาง 2-3 วัน

ส่วนผู้ใช้บริการ ที่มีระยะเวลาในการเดินทาง 2-3 วัน มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการเดินทาง 4-5 วัน

ตาราง 4.83 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทาง ด้านเรือเฟอร์รี่

ระยะเวลาในการเดินทาง	เข้าไป-เย็นกลับ	1-2 วัน	2-3 วัน	4-5 วัน
เข้าไป-เย็นกลับ	--	.365**	-.018	.242
1-2 วัน		--	-.383**	-.122
2-3 วัน			--	.261
4-5 วัน				--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง4.83 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายชื่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตาม ระยะเวลาในการเดินทาง ด้านเรือเฟอร์รี่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ให้บริการเดินทางเข้าไป-เย็นกลับ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านเรือเฟอร์รี่ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการเดินทาง 1-2 วัน

ส่วนผู้ให้บริการ ที่มีระยะเวลาในการเดินทาง 1-2 วัน มีระดับ การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านเรือเฟอร์รี่ น้อยกว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการเดินทาง 2-3 วัน

ตาราง 4.84 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 ผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
 โดยจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทาง ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง

ระยะเวลาในการเดินทาง	เข้าไป-เย็นกลับ	1-2 วัน	2-3 วัน	4-5 วัน
เข้าไป-เย็นกลับ	--	.273**	-.062	-.364
1-2 วัน		--	-.334**	-.636**
2-3 วัน			--	-.302
4-5 วัน				--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.84 พบว่า ผล การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ระดับ การรับรู้ ต่อ
 คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ทำเทียบ
 เรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทาง ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง แตกต่าง
 กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการเดินทางเข้าไป-เย็นกลับ มีระดับการรับรู้ต่อ
 คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ทำเทียบ
 เรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านทำเทียบเรือตำมะลัง มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการเดินทาง
 1-2 วัน

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการเดินทาง 1-2 วัน มีระดับ การรับรู้ต่อคุณภาพ
 การให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะ
 ลัง จังหวัดสตูล ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง น้อย กว่าผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการเดินทาง 2-3 วัน
 และระยะเวลาในการเดินทาง 4-5 วัน

ตาราง 4.85 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่ง
 สู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล
 โดยจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทาง ด้านการรักษาความปลอดภัย

ระยะเวลาในการเดินทาง	เข้าไป-เย็นกลับ	1-2 วัน	2-3 วัน	4-5 วัน
เข้าไป-เย็นกลับ	--	.425**	.046	.546**
1-2 วัน		--	-.379**	.121
2-3 วัน			--	.500
4-5 วัน				--

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.85 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ระดับการรับรู้ต่อ
 คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบ
 เรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตาม ระยะเวลาในการเดินทาง ด้านการรักษา ความปลอดภัย
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการ เดินทางเข้าไป- เย็นกลับ มีระดับ
 การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ
 ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านการรักษาความปลอดภัย มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาใน
 การเดินทาง 1-2 วัน และระยะเวลาในการเดินทาง 4-5 วัน

ส่วนผู้ใช้บริการ ที่มีระยะเวลาในการเดินทาง 1-2 วัน มีระดับ การรับรู้ต่อคุณภาพ
 การให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะ
 ลัง จังหวัดสตูล ด้านการรักษาความปลอดภัย น้อยกว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีระยะเวลาในการเดินทาง
 2-3 วัน

4.8 ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล กับนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ตาราง 4.86 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามประเภทนักท่องเที่ยว

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ประเภทนักท่องเที่ยว				t	Sig.
	ชาวไทย		ชาวต่างชาติ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	4.67	0.54	4.69	0.47	1.008	.316
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	4.89	0.34	4.76	0.44	32.005	.000**
3. ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง	4.78	0.50	4.79	0.42	.359	.549
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.70	0.53	4.79	0.42	9.836	.002**
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	4.48	0.58	4.47	0.62	.027	.869
6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	4.71	0.54	4.80	0.43	9.142	.003**
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	4.67	0.56	4.58	0.52	1.299	.255
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	4.58	0.62	4.84	0.43	55.666	.000**
โดยรวม	4.87	0.38	4.80	0.41	8.672	.003**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.86 พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูลลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ01 โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูลลังกาวิณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลมากกว่าผู้บริการชาวต่างชาติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบ

ขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลด้านเรือเฟอร์รี่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการชาวไทย มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านเรือเฟอร์รี่ มากกว่าผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ

ในขณะที่ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร และด้านการรักษาความปลอดภัย มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร และด้านการรักษาความปลอดภัย มากกว่าผู้ใช้บริการชาวไทย

ตาราง 4.87 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยจำแนกตามประเภทนักท่องเที่ยว

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล	ประเภทนักท่องเที่ยว				t	Sig.
	ชาวไทย		ชาวต่างชาติ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบริษัทเรือ	3.40	1.01	3.82	0.64	49.622	.000**
2. ด้านเรือเฟอร์รี่	3.28	0.94	3.81	0.42	82.255	.000**
3. ด้านทำเทียบเรือตำมะลัง	2.62	0.77	2.69	0.54	11.852	.001**
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.14	1.03	3.74	0.50	49.513	.000**
5. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	3.66	1.16	4.11	0.67	54.506	.000**
6. ด้านการบริการภัตตาคารร้านอาหาร	3.22	1.09	3.71	0.66	46.695	.000**
7. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก	3.03	1.13	3.66	0.64	52.050	.000**
8. ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.20	1.06	3.53	0.60	37.680	.000**
โดยรวม	3.22	0.96	3.79	0.42	56.179	.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.87 พบว่าผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ใช้บริการชาวต่างชาติมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูลมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านบริษัทเรือ ด้านเรือเฟอร์รี่ ด้านทำเทียบเรือตำมะลังด้านข้อมูลข่าวสารด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหารด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก ด้านการรักษาความปลอดภัย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ให้บริการชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ้น ทำเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูลมากกว่าผู้ให้บริการชาวไทย

4.9 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ้น ทำเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูลโดยภาพรวม

ตาราง 4.88 จำนวนและร้อยละคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล- ลังกาวิ ้น ทำเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูลโดยภาพรวม

(N = 400)

การรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการ		
ไม่พบปัญหา	23	5.75
ไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ	305	76.25
ทำเทียบเรือท่ามะลิหายาก	16	4.00
การซื้อบัตรโดยสารนั้นใช้เวลารอนาน	41	10.25
อุปกรณ์เครื่องใช้ในเรือมีไม่เพียงพอต่อ	76	19.00
การบริการ		
สิ่งของเครื่องใช้ในเรือไม่ทันสมัย	147	36.75
อาหารที่ให้บริการไม่เพียงพอ	36	9.00
พนักงานขาดความกระตือรือร้นใน	53	13.25
การให้บริการ		
พนักงานพูดจาไม่สุภาพ	14	3.50
พนักงานไม่มีความรู้ในด้านการบริการ	29	7.25
ภาพรวมระบบขนส่งแห่งนี้มีมาตรฐานการบริการในระดับสากล และมีการจัดบริการให้แก่ผู้โดยสารเป็นอย่างดี		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	21	5.25
เห็นด้วย	206	51.50
ไม่เห็นด้วย	173	43.25

จากตาราง 4.88 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการพบปัญหาในคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ- ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยภาพรวม คือ ไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.25 รองลงมาคือ สิ่งของเครื่องใช้ในเรือไม่ทันสมัย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 อุปกรณ์เครื่องใช้ในเรือมีไม่เพียงพอต่อการบริการ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และพนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25

คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติ ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยภาพรวม ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเห็นด้วย ว่ามีมาตรฐานการบริการในระบบสากล และมีการจัดบริการให้แก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 และเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

4.10 ข้อมูลเชิงคุณภาพ

4.10.1 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้แสดงความคิดเห็นไว้ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการสรุปเป็นประเด็น ดังนี้

- 1) มีขยะเคลื่อนที่โดยรอบบริเวณท่าเทียบเรือ ควรมีการจัดการขยะที่ดีกว่านี้
- 2) ควรมีป้ายสื่อสารที่ชัดเจน และมองเห็นได้ง่าย
- 3) ควรมีตารางเวลาเดินรถโดยสารที่ชัดเจน เพื่อเพิ่มสะดวกในการเดินทางต่อไปยังพื้นที่ท่องเที่ยวอื่นๆ

4.10.2 ความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของคุณภาพการสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่ได้ดำเนินการสัมมนาตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติ ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล ทั้งนี้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ขอสงวนชื่อ-นามสกุลและตำแหน่ง ปัจจุบันเนื่องจากข้อมูลอาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน ได้ย้ผู้วิจัยพิจารณาประเด็นในการสัมมนาเกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการจนถึงระดับความคาดหวังและการรับรู้ขององค์กรต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติ ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล โดยภาพรวม ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 1) บริษัทเรือ 2) เรือเฟอร์รี่ 3) ท่า

เทียบเรือดำมะลัง 4) ข้อมูลข่าวสาร 5) การบริการคมนาคมขนส่ง 6) การบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร 7) การบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก 8) การรักษาความปลอดภัย เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ- ดงเคียว ๓ ท่าเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

1) แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ- ดงเคียว ๓ ท่าเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านบริษัทเรือ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านบริษัทเรือหรือผู้ประกอบการเรือที่มีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากเรือเฟอร์รี่เป็นยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง จึงส่งผลให้บริษัทเรือต้องมีความเชี่ยวชาญ ความรู้ความสามารถ ความรอบคอบในการจัดการในด้านต่างๆ อาทิ ตารางเดินเรือที่เหมาะสมต่อจำนวนผู้ใช้บริการ การจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องและฉับไว เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการทั้งนี้ประวัติที่ดีของบริษัทเรือนั้นจะส่งผลความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการอย่างมากอีกด้วย

2) แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้โดยสาร ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ- ดงเคียว ๓ ท่าเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านเรือเฟอร์รี่

จากการสัมภาษณ์ พบว่า เรือเฟอร์รี่หรือยานพานะนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นรูปธรรมที่นักท่องเที่ยวสามารถเห็นและสัมผัสได้ถึงคุณภาพการบริการที่เกี่ยวข้องได้ชัดเจน ซึ่งนอกจากตัวเรือแล้วยังหมายถึงทัศนียภาพของพนักงานที่คอยให้บริการอีกด้วย ปัจจุบันได้มีการปรับปรุงและพัฒนาในด้านนี้อยู่แล้วบริษัททั้งพนักงานส่วนใหญ่สามารถสื่อสารด้วยภาษามลายูได้คล่อง ส่งผลให้ลดปัญหาด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติโดยเฉพาะชาวมาเลเซียได้อย่างมาก เนื่องจากผู้ใช้บริการมักใช้บริการของบริษัททัวร์ส่งผลพนักงานประจำเรือไม่ค่อยมีบทบาทมากนัก เพราะทัวร์แต่ละกรุ๊ปจะมีมัคคุเทศน์คอยบริการและให้ความรู้อยู่แล้ว

3) แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ- ดงเคียว ๓ ท่าเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านบริษัทท่าเทียบเรือ (ประกอบด้วย ท่าเทียบเรือดำมะลัง, ข้อมูลข่าวสาร, การบริการคมนาคมขนส่ง, การบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร, การบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก, การรักษาความปลอดภัย)

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ท่าเทียบเรือดำมะลังนั้น เป็นท่าเทียบเรือหรือด่านตรวจขนาดเล็ก ทำให้ไม่อาจมีศักยภาพในด้านต่างๆ เทียบเท่ากับท่าเทียบเรือหรือด่านตรวจใหญ่ๆ ได้

ทั้งนี้จะส่งผลล่าช้าในการให้บริการบ้างในช่วงวันหยุด ซึ่งมีผู้เดินทางมาใช้บริการเรือเฟอร์รี่เส้นทางสตูล-ลังกาวิญ ทำเทียบเรือท่ามะลิเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ในปี 2558 จะมีการเปิดการค้าเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียนและหลายหลายประเทศเดินทางเข้ามา หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีการจัดอบรมประเทศอังกฤษ และภาษาที่ 3 อาทิ มาลายู และจีนเป็นต้น อันจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียนรู้และพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการได้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้เช่าห้องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการในระบบขนส่งผู้เช่าห้องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้เช่าห้องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล (3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้เช่าห้องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีประชากร คือ ผู้ใช้บริการเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ด้วยเทคนิคการสุ่มที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่า t-Test F-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดสตูล สำนักงานศุลกากร จังหวัดสตูล สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดสตูล และบริษัทเรือผู้ให้บริการเรือเฟอร์รี่ในเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ซึ่งผลการศึกษาทั้งหมดได้กล่าวไปแล้วในบทที่ 4 สำหรับบทนี้จะนำเสนอเป็น 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 การสรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ ระดับคุณภาพการให้บริการ สรุปเป็นประเด็นสำคัญเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการในระบบขนส่งผู้เช่าห้องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาวไทย เพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท โดยผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในจังหวัดสตูล ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติส่วนใหญ่มาจากประเทศมาเลเซีย
2. พฤติกรรม การท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการจองตั๋วเรือเฟอร์รี่ล่วงหน้า โดยซื้อแพ็คเกจเที่ยวทั้งหมด มีวัตถุประสงค์เพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2-5 คน ทราบแหล่งข้อมูลจากญาติหรือเพื่อนแนะนำ และส่วนใหญ่เดินทางแบบเข้าไป-เย็นกลับ

อภิปรายผล

จากข้อมูลส่วนบุคคลข้างต้นและข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยว แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ใช้บริการมีรูปแบบพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับแนวคิดรูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของ Perreault และ Dorden (1979) คือ นักท่องเที่ยวแบบประหยัด (Budget Travelers) โดยทั่วไปแล้ว นักท่องเที่ยวประเภทนี้มีรายได้ปานกลาง แต่แสวงหาการหยุดพักผ่อนหรือท่องเที่ยวที่ใช้ค่าใช้จ่ายต่ำ เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มเล็กๆ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ค่อนข้างมีความกระตือรือร้นในการเดินทาง แต่มีรายได้อ่อนช้อย และจากการวิเคราะห์ตามแนวคิดของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวกับข้อมูลการเดินทาง ทำให้ทราบกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมายที่เดินทางเข้ามาใช้บริการในงานวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวประเภทแบบไปเช้าเย็นกลับ หรือกลับมาถึงบ้านภายใน 24 ชั่วโมงโดยไม่พักแรม (Excursionist หรือ Day visit) เพื่อนำไปสู่การวางแผนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยว

ทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่เหมาะสม และเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ตรงกลุ่มเป้าหมายอีกด้วย

ทั้งนี้หากแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการเดินทางความมุ่งหมายในการเดินทางของนักท่องเที่ยวจากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีลักษณะวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจในวันหยุด (Holiday-mass Popular individual) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวของ Swarbrooke (1999) คือ วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวที่แบ่งตามเพศ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวในแต่ละกลุ่ม โดยผลการวิเคราะห์ พบว่า นักท่องเที่ยวมีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี ถือได้ว่าอยู่ในกลุ่มคนทำงาน ซึ่งจะมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่างจากกลุ่มอื่น การที่จะศึกษาถึงประเภทของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล เพื่อที่สามารถแยกนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่เหมาะสมแก่นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายต่อไป

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล

สรุปผลการศึกษา

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ 1) ด้านเรือเฟอร์รี่ 2) ด้านการบริการภัตตาคารร้านอาหาร 3) ด้านทำเทียบเรือดำมะลัง 4) ด้านข้อมูลข่าวสาร 5) ด้านการรักษาความปลอดภัย 6) ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก 7) ด้านบริษัทเรือ 8) ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง ตามลำดับ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ของคุณภาพการให้บริการในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ของคุณภาพการให้บริการในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง 2) ด้านบริษัทเรือ 3) ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร 4) ด้านเรือเฟอร์รี่ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการรักษาความปลอดภัย 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร 3) ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก 4) ด้านท่าเทียบเรือตำมะลัง ตามลำดับ

3. มีผลต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวม คือ การบริการมีคุณภาพต่ำหรือไม่พึงพอใจในคุณภาพของการบริการ มีคะแนนเฉลี่ย -1.07

โดยมีผลต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยรวม คือ การบริการมีคุณภาพต่ำหรือไม่พอใจในคุณภาพของการบริการ มีคะแนนเฉลี่ย -1.12

และมีผลต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยรวม คือ การบริการมีคุณภาพต่ำหรือไม่พอใจในคุณภาพของการบริการ มีคะแนนเฉลี่ย -0.98

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ รูปแบบการเดินทาง การจองตั๋วเรือเฟอร์รี่ ต่างกัน มีระดับความคาดหวังของคุณภาพการบริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนผู้ร่วมเดินทาง แหล่งข้อมูล ระยะเวลาในการเดินทาง ต่างกัน มีระดับความคาดหวังของคุณภาพการบริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน รูปแบบในการเดินทาง จำนวนผู้ร่วมเดินทาง การจองตั๋วเรือเฟอร์รี่ ระยะเวลาในการเดินทาง ต่างกัน มีระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่า

เทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีแหล่งข้อมูล วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ต่างกัน มีระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยและต่างชาติ มีระดับความคาดหวังของคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีระดับความคาดหวังของคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ

7. ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยและต่างชาติ มีระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย

8. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหาในการรับบริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ คือ ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.25 รองลงมา คือ สิ่งของเครื่องใช้ในเรือไม่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 36.75 อุปกรณ์เครื่องใช้ในเรือมีไม่เพียงพอต่อการบริการ คิดเป็นร้อยละ 19.00 และพนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 13.25

9. โดยสรุปภาพรวมคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็น คือ เห็นด้วย ว่ามีมาตรฐานการบริการในระบบสากล และมีการจัดบริการให้แก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมา คือ ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 43.25 และเห็นด้วยอย่างยิ่ง คิดเป็นร้อยละ 5.25

อภิปรายผล

จากข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล ทำให้ทราบว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ

ในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล ควรสอดคล้องกับระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ดังนี้

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการโดยภาพรวมในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ทั้งนี้ด้านเรือเฟอร์รี่มีผลคะแนนมากที่สุด ทั้งนี้สิ่งที่คุณภาพการคาดหวังมากที่สุด คือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆของเรือที่สามารถสังเกตเห็นได้ รวมถึงอุปกรณ์ที่ทันสมัยทั้งจำนวนและคุณภาพในการใช้งาน นั่นสื่อถึงความปลอดภัยของเรือเฟอร์รี่ ซึ่งระดับของคุณภาพบริการยังต้องสอดคล้องกับระดับความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพจิตใจ ความปลอดภัยในชีวิต (Abraham H. Maslow, 1943) และมีระดับการรับรู้ของคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับการรับรู้ของคุณภาพการให้บริการในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง 2) ด้านบริษัทเรือ 3) ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร 4) ด้านเรือเฟอร์รี่

นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ มีระดับความคาดหวังของคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีระดับความคาดหวังมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิตราภรณ์ จุสปลาโล ที่ทำการศึกษา เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีระดับความคาดหวังต่ำกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถอธิบายได้ว่า ก่อนการเดินทางมาท่องเที่ยวจริง นักท่องเที่ยวชาวไทยมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ ของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว จังหวัดสงขลา มากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศดังนั้นนักท่องเที่ยวชาวไทยจึงตั้งความคาดหวังในระดับที่สูงกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ แต่ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยและต่างชาติ มีระดับการรับรู้ของคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ทำเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ มีระดับการรับรู้ มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย เห็นได้ว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์แบรนด์เมืองท่องเที่ยวไทย พบว่า ภาพลักษณ์แบรนด์เมืองท่องเที่ยวไทยที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีการรับรู้ในระดับ “ดี” ขึ้นไป

ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบผลต่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ พบว่าทั้ง 2 กลุ่ม ไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิตราภรณ์ จุสปาโล ที่ทำการศึกษารื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา พบว่าผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของ จังหวัดสงขลา ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับชาวต่างประเทศ พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลาไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพ รวมและภาพย่อยผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวแต่ละด้าน โดยมาตรฐานที่นักท่องเที่ยวชาวไทยไม่พึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเรือเฟอร์รี่และการบริการจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร ตามลำดับ ส่วนมาตรฐานที่นักท่องเที่ยวต่างชาติไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านทำเทียบเรือดำมะลัง ตามลำดับ

ส่วนใหญ่ พบปัญหาในการรับบริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ คือ ไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.25 จึงควรเร่งปรับปรุงประเด็นนี้อย่างยิ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของฉลองศรี พิมลสมพงษ์ ที่ทำการวิจัยเรื่อง การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว พบว่า คุณภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยว เปรียบเสมือนคุณภาพของสินค้า ยิ่งสินค้ามีคุณภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการให้กับผู้บริโภค ได้มากเพียงใด ผู้บริโภคย่อมเกิดการรับรู้ เกิดความประทับใจ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีได้มากยิ่งขึ้นเท่านั้น แต่ถ้าภาพลักษณ์เป็นลบ ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวต้องปรับปรุงและเอาใจใส่คุณภาพของแหล่ง ท่องเที่ยวให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวโดยเร็ว (ฉลองศรี พิมลสมพงษ์, 2542)

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงซึ่งมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลด้านเรือเฟอร์รี่มากที่สุด และมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล ด้านทำเทียบเรือดำมะลังน้อยที่สุด และผู้ใช้บริการที่ทราบแหล่งข้อมูลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล จากญาติ/เพื่อนมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูลมากกว่ากลุ่มอื่นๆ แสดงให้เห็น

ว่าการบอกปากต่อปากนั้นมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการอย่างมาก สอดคล้องกับ Sung-Sook Kang, et al (2004) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพบริการ โดยรวมกับการบอกเล่าต่อให้ผู้อื่น (Word of mouth) กับความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมมีความเกี่ยวข้องอย่างมากในการที่ผู้ใช้บริการจะนำไปบอกต่อให้ผู้อื่นและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

โดยสรุปภาพรวมคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องที่เขตทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ๗ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นคือ เห็นด้วย ว่ามีมาตรฐานการบริการในระบบสากล และมีการจัดบริการให้แก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ร้อยละ 51.50 จะเห็นได้ว่าผลที่ได้รับนั้นแม้จะเกินร้อยละ 50 แต่ยังคงเป็นผลที่มีค่าน้อยนัก ดังนั้นจึงควรเร่งพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องที่เขตทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ๗ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องที่เขตทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ๗ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

จากการศึกษาทั้งในข้อมูลเชิงปริมาณ เช่น ข้อมูลพื้นฐานและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องที่เขตทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ๗ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล และข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาประมวลผลการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องที่เขตทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ๗ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องที่เขตทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิ ๗ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ ดังนี้

1. ด้านทำเทียบเรือดำมะลัง เป็นด้านที่มีผลต่างโดยรวมมากที่สุด ดังนั้นจึงควรเร่งพัฒนามาตรฐานในด้านนี้โดยเร็วที่สุด

1.1 ในบริเวณจุดนั่งรอควรมีเก้าอี้สภาพดีและเพียงพอในการรองรับนักท่องเที่ยว

1.2 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ดังนั้นจึงควรมีห้องน้ำที่สะอาดปราศจากกลิ่นไม่พึงประสงค์ และจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน

1.3 ควรมีห้องละหมาดที่ถูกต้องตามบัญญัติศาสนาอิสลามและมีความสะอาด เพื่อให้ บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มศาสนาอิสลาม

1.4 ควรมีห้องปฐมพยาบาลที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

1.5 ควรเพิ่มช่องการตรวจคนเข้าเมือง เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ทำให้รองรับนักท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดได้ดียิ่งขึ้น

2. ด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นด้านที่มีผลต่างโดยรวมมากที่สุดเป็นอันดับ 2 ดังนั้นจึงควรเร่งพัฒนามาตรฐานในด้านนี้โดยเร็ว

2.1 ควรมีสุนัขให้บริการนักท่องเที่ยว รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

2.2 ควรมีป้ายสื่อความหมาย ป้ายประกาศ รวมถึงข้อมูลที่นักท่องเที่ยวพึงปฏิบัติและไม่พึงปฏิบัติ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

2.3 ควรมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และติดตั้งระบบสัญญาณ WIFI ให้มีสัญญาณพร้อมใช้งาน แก่นักท่องเที่ยว

3. ด้านเรือเฟอร์รี่ เป็นมาตรฐานที่มีผลต่างโดยรวมมากที่สุดเป็นอันดับ 3 ดังนั้นจึงควรเร่งพัฒนามาตรฐานในด้านนี้โดยเร็ว และจากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยนั้น มีผลต่างของช่องว่างเป็นอันดับแรก แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวไทยสัมผัสคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลังในด้านนี้มากที่สุด

3.1 ควรตรวจเช็คสภาพเรือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้เพียงพอและพร้อมใช้งาน มองแล้วมีความมั่นคงสามารถสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวได้

3.2 ควรวางอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ของเรือในจุดที่มองเห็นได้ง่าย

3.3 ควรฝึกอบรมทักษะต่างๆ ในการให้บริการแก่พนักงาน อาทิ การบริการที่แสดงออกถึงความเต็มใจ ความพร้อมในการให้บริการ รวมถึงมีความรู้ ความสามารถและทักษะด้านภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่สามารถตอบคำถามแก่นักท่องเที่ยวได้ (ไทย-เอเชีย, 2556)

4. ด้านการบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก เป็นด้านที่มีผลต่าง โดยรวมมากที่สุดเป็นอันดับ 3 ดังนั้น จึงควรเร่งพัฒนามาตรฐานในด้านนี้โดยเร็ว และจากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยนั้น มีผลต่างของช่องว่างเป็นอันดับแรกร่วมกับมาตรฐานด้านเรือเฟอร์รี่ แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวไทยสัมผัสคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลังด้านนี้มากที่สุด

4.1 ควรเพิ่มสินค้าที่มีเอกลักษณ์และแสดงถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นของจังหวัดสตูล เพื่อเพิ่มมาตรฐานสินค้าในด้านคุณค่ายิ่งขึ้น

4.2 ควรเพิ่มความหลากหลายของสินค้าและคุณภาพ เพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่นักท่องเที่ยว

4.3 ควรคิดป้ายราคาสินค้าที่ชัดเจน และมีราคาที่เหมาะสม ยุติธรรม

5. การรักษาความปลอดภัย แม้โดยภาพรวมมาตรฐานนี้จะมีช่องว่างเป็นอันดับ 4 แต่จากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ การรักษาความปลอดภัยเป็นมาตรฐานที่มีช่องว่างมากที่สุด ดังนั้นจึงควรตระหนักในการพัฒนาคุณภาพด้านนี้มากยิ่งขึ้น

5.1 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่คอยดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ในจุดที่นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

5.2 ควรมีมาตรการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เช่น สัญญาณเตือนภัย ป้ายบอกอันตรายที่ชัดเจนทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

5.3 ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องการปฐมพยาบาลอยู่ในจุดที่สามารถมองเห็นได้

6. ด้านการบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร

6.1 ควรตกแต่งภายในและบริเวณร้านอาหารให้มีบรรยากาศที่เหมาะสมกับแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล

6.2 ควรมีอาหารฮาลาลบริการ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอิสลาม เนื่องจาก 1 ใน 4 ของประชาคมโลกนับถือศาสนาอิสลาม และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวมุสลิม เนื่องจากในขณะนี้ทางมาเลเซียพยายามให้ภาค ส่วนบริการ โดยเฉพาะร้านอาหาร และโรงแรม ต้องผ่านการรับรองเครื่องหมายฮาลาลให้ หหมด เพราะมาเลเซียต้องการให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยรู้สึก “Feel at home” (ไทย-เออีซี, 2556)

7. ด้านบริษัทเรือ

7.1 ควรเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของนักท่องเที่ยว รวมทั้งจัดตารางการเดินทางที่สามารถรองรับการเดินทางของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่นิยมเดินทางเข้าไป-เย็นกลับ ดังนั้น จึงควรมีการบริการที่รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เพื่อเพิ่มระดับการรับรู้ยิ่งขึ้น

7.2 ควรวางแผนทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น อาทิ นักท่องเที่ยว มาไม่ทันเวลาเรือออก หรือปัญหาด้านสภาพอากาศ เป็นต้น เพื่อความรวดเร็วในการแก้ปัญหา รวมถึง แสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหานั้นๆ

8. ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง

8.1 ควรมีสถานีให้บริการรถสาธารณะที่ชัดเจน มองเห็นง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่มาจากต่างจังหวัดที่ต้องการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ เพื่อรองรับ กลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมายที่มีลักษณะเป็น Budget Travelers (นักท่องเที่ยวแบบประหยัด)

8.2 ควรจัดระเบียบของลานจอดรถที่เหมาะสม เพียงพอและปลอดภัย เนื่องจาก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมเดินทางแบบเช่าไป-เย็นกลับ ด้วยเหตุนี้ส่งผลให้ใช้เวลาในการจอดรถ กินเวลาทั้งวัน

8.3 ควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในเส้นทาง เชื่อมโยง มายังท่าเทียบเรือท่ามะด้าง

5. 2 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาวิจัยเพื่อการพัฒนาในครั้งนี้ คาดว่าเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือ ท่ามะด้าง จังหวัดสตูล รวมถึงผู้ประกอบการ โดยแบ่ง เป็น 2 ด้าน คือ ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย และ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

สำหรับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

1. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมศุลกากร

เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรูปแบบการเดินทางแบบเช่าไป-เย็นกลับ ดังนั้น ประเด็นที่ตระหนักถึงอย่างยิ่ง คือ ระยะเวลาในขั้นตอนดำเนินการต่างๆ ให้รวดเร็วที่สุด เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทาง สตูล-ลังกาวิ ณ ท่าเทียบเรือท่ามะด้าง จังหวัดสตูลต่อไป

2. สำนักงานตำรวจท่องเที่ยว

ควรสร้างความเชื่อมั่นแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยในระบบขนส่ง
 ศูนย์แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง จังหวัดสตูล โดยการตรวจสอบ
 มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ฒ บริเวณท่าเทียบเรือดำมะลัง รวมถึงบนเรือเฟอร์รี่ด้วย

3. สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดสตูล

เพื่อเพิ่มช่องทางในการรับรู้ข้อมูลของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ
 ควรมีสูนย์บริการข้อมูลและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางการท่องเที่ยวของจังหวัดสตูล
 และภาษาอังกฤษ รวมถึงภาษาของประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ภาษามลายู ภาษาจีน นั้งประจำที่ทำเทียบ
 เรือดำมะลัง จังหวัดสตูล

นอกจากทางหน่วยงานภาครัฐควรจัดอบรมและศึกษาดูงานในลักษณะการพัฒนา
 คุณภาพการให้บริการในพื้นที่อื่นๆ เพื่อให้เกิดความตระหนัก และคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพ
 การให้บริการในระบบขนส่งศูนย์แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ทำเทียบเรือดำมะลัง
 จังหวัดสตูลต่อไป อีกทั้งควรมีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งศูนย์แหล่ง
 ท่องเที่ยวทางทะเลให้มีพร้อมครบทั้ง 8 มาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านท่าเทียบเรือและเรือเฟอร์รี่
 ซึ่งอาจเป็นการวางแผนการจัดการแบบบูรณาการร่วมกับกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน
 เพราะท่าเรือดำมะลัง ถือเป็นจุดขายในด้านประตูเชื่อมโยงสู่ประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียนของจังหวัดสตูล
 ที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนมากต่อปี

สำหรับผู้ประกอบการเรือ

เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีเพศหญิง ซึ่งรูปแบบการเดินทางแบบเข้าไป-เย็น
 กลับ และมีผู้ร่วมเดินทาง 2-5 คน ดังนั้นผู้ประกอบการเรือควรตระหนักถึงประเด็นดังนี้

1. ผู้ประกอบการควรเน้นจัดตารางเดินเรือที่สามารถเดินทางแบบไปเข้าเย็นกลับ
 มากขึ้น เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมายที่มีลักษณะเป็น Excursionist (นักท่องเที่ยวเข้าไป-
 เย็นกลับ)

2. ควรดูแลสภาพเรือให้อยู่ในสภาพใหม่ ดูแลแล้วมันคง สามารถสร้างความเชื่อมั่น
 ให้แก่ผู้ใช้บริการได้ รวมถึงควรวางอุปกรณ์ต่างๆ ภายในเรือ เช่น เสื้อชูชีพ ห่วงยาง รวมถึงห้อง
 ปฐมพยาบาลให้อยู่ในจุดที่ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

3. ทั้งนี้ควรใส่ใจสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณท่าเทียบเรือ โดยเฉพาะ เก้าอี้ใน
 จุดนั่งรอ และห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ

4. ควรลงทุนในเส้นทางเชื่อมโยงสู่แหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ในฝั่งทะเลอันดามันเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวเชื่อมโยงและกระตุ้นการท่องเที่ยวให้มีมูลค่าเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยที่มุ่งเน้นการส่งเสริมการตลาดเฉพาะกลุ่ม ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล
2. ควรมีการวิจัยเพื่อศึกษาแนวการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่รองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะ
3. ควรมีการวิจัยเพื่อศึกษาแนวการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลในพื้นที่อื่นใกล้เคียง เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวในพื้นที่เชื่อมโยงต่อไป

จากการสรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะข้างต้น สามารถชี้ชัดได้ว่าผลของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อทุกหน่วยงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการในระบบขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฌ ทำเทียบเรือท่ามะดง จังหวัดสตูล รวมทั้งนักวิชาการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลต่อรายได้ เศรษฐกิจของประเทศไทย และเพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืนต่อไป

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2543). รายงานสถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศไทยปี 2542. กรุงเทพฯ: กองสถิติและวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. ค้นเมื่อ 22 กันยายน 2556, จาก <http://www.siamarchives.com>
- _____. (2552). การท่องเที่ยวไทยในอาเซียนหลังเปิด AEC. ค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2556, จาก <http://th.aectourismthai.com/content2/103>
- _____. (2552). อาเซียนตกลงเกิดการค้าเสรีสินค้าและบริการ 12 สาขา. ค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2558, จาก http://www.site.rmUTT.ac.th/ASEAN/?page_id=331
- _____. (2556). คู่มือท่องเที่ยว สตูล. ค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2556, จาก <http://thai.tourismthailand.org/>
- _____. (2556). อาเซียนกับเป้าหมายศูนย์กลางอุตสาหกรรมอาหารฮาลาลโลก. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2558, จาก <http://www.thai-aec.com/894>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรุงเทพธุรกิจ. ธุรกิจท่องเที่ยวเพิ่มอีก 10 - เชียงใหม่ระสำหนัก. ค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2556, จาก <http://www.bangkokbiznews.com>.
- โกศล วัชโรทน. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ขวัญหทัย สุขสมณะ. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ขวัญใจ ภู่งวง. (2552). ความพึงพอใจการใช้บริการขนส่งศึกษากรณีบริษัท ทวีคอนเทนเนอร์ทรานสปอร์ตจำกัด. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- คมสัน สุริยะ. (2551). กรอบแนวคิดโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว. ค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2557, จาก www.tourismlogistics.com
- จินต์สินี รักษานาม. (2545). การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลพิจิตร. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- จิรุตน์ ศรีรัตนบัลล์. (2537). *ระบบกลไกแลวิธีจ้ค่าบริการสุขภาพเพื่อความเป็นธรรม ประสิทธิภาพ และคุณภาพการบริการ*. รายงานการศึกษาประกอบการปฏิรูประบบสุขภาพและร่างพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2537.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2549). *การประเมินประสิทธิผลด้านการบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคเหนือของประเทศไทย*. ภาควิชาศิลปาชีพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นัตยาพร เสมอใจ และมัทนียา สมมิ. (2546). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธรรมการพิมพ์.
- _____. (2545). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ณัฐสรณ์ กาญจนศิลานนท์. (2554). *คุณภาพบริการ: ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม*. คณะศิลปศาสตร์ สาขาการจัดการ โรงแรมและท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชาญโชติ ชมพูนุท. (2556). *การพัฒนาธุรกิจ Hospitality ในภาคบริการท่องเที่ยว*. ค้นเมื่อ 17 ธันวาคม 2557, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/478069>
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนเลิศล้ำ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ณัฐพัชร ลือประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ: บริษัทประชุมทองพรีนติ้ง กรุ๊ป จำกัด.
- นิติวดี จ้านสกุล. (2553). *ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต*. บัณฑิตวิทยาลัย สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- บริษัท อีซี่จ๊อบส์ (ประเทศไทย) จำกัด. (2553). *โรงแรมนี้ก็คือ: เกร็ดความรู้งานบริการ*. ค้นเมื่อ 6 มกราคม 2553, จาก <http://www.ezyjob.com>
- ประชาชาติธุรกิจ. *มองเศรษฐกิจเชียงใหม่โค้งสุดท้าย*. ค้นเมื่อ 26 สิงหาคม 2556, จาก <http://www.prachachat.net>.
- ปานจิต มีเพียร. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525).
- พระราชบัญญัติการขนส่งทางน้ำ (2521).

พระราชบัญญัติส่งเสริมการพาณิชย์นาวี. (2548).

พรรณวดี พัฒนชัย. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม เชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สถาบันวิจัยสังคม, กลุ่มท้องถิ่นและภูมิภาคการศึกษา. (2553 ก). การขนส่งทางน้ำ. ค้นเมื่อ 2 กันยายน 2556, จาก <http://www.sri.cmu.ac.th/~transportation/transit.php?id=2>.

_____. (2553 ข). แนวทางการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยในการสัญจรทางน้ำ: สำหรับกรณีคนตก-น้ำ. ค้นเมื่อ 2 กันยายน 2556, จาก

<http://www.sri.cmu.ac.th/~transportation/show-details.php?type=knowledge&id=11>.

_____. (2553 ค). ,มาตรการเพื่อป้องกันและลดอุบัติเหตุทางน้ำ. ค้นเมื่อ 2 กันยายน 2556, จาก <http://www.sri.cmu.ac.th/~transportation/show-details.php?type=knowledge&id=1>.

มัทนา โสพิพัฒน์. (2553). การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้เข้ามาใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ กรุงเทพฯ: แสงดาว.

วสิน อิงคพัฒนากุล. (2553). คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2553 จาก <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/>.

วิลาลิณีย์ จาปาตะ. (2551). ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2549). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

รุ่งนภา ทิวประยูร. (2550). คุณภาพการบริการของโรงแรมแกรนด์จอมเทียนพาเลซที่มีต่อท่องเที่ยวชาวต่างชาติ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546) . การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทธรรมสาร จำกัด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: บริษัท วิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.

ศิวรัตน์ ณ ปทุม, สุรกิจ เทวกุล และปริญญา ลักษิตานนท์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภคชั้นสูง. กรุงเทพฯ: แบรินด์เอจบุ๊ก.

- ศุภร เสรีรัตน์. (2540). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอลบุคส์.
- สมศิริ นิลิตศิริ. (2551). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ โรงแรม คิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติ (ไทย). (2556). *การท่องเที่ยวพร้อมรับ AEC หรือยัง? ค้นเมื่อ 29 กันยายน 2556*, จาก <http://aec.rmutl.ac.th/index.php>
- สุจิตราภรณ์ จุสปาโล.(2554).*ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อ ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา*.ค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2558 จาก <http://www.dpu.ac.th/dpurc/assets/uploads/magazine/18ijym0rejnokc848k.pdf>
- สุวริย์ ภูจินดาตระกูล. (2554). *ความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งทางน้ำโดยเรือโป๊ะ : กรณีศึกษา บริษัท เอ็ม แอนด์ ที โลจิสติก จำกัด*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อิสริย์ นลินธรรมรัชต์. (2552). *ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายที่มีต่อคุณภาพสินค้าและบริการของ บริษัท เทคโนโลยี เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด*. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ว.ท.ม.) มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- อริยา คูหา. (2546). *แรงจูงใจและอารมณ์*. ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2544). *กลยุทธ์การตลาด*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัชชนา บุญสุข. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการขนส่งสินค้าของกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์*. ปริญญาการจัดการอุตสาหกรรม. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- Akan, Perran. (1995). *Dimensions of Service Quality: A Study in Istanbul*. *Managing Service Quality*. 5, 6: 39-43.
- Aldlaigan, Abdullah H. & Buttle, Francis A. (2002). *SYSTRA-SQ: A New Measure of Bank Service Quality*. *International Journal of Service Industry Management*. 13, 4: 362-381.
- Antony, Jiju; Antony, Frenie Jiju, & Ghosh, Sid. (2004). *Evaluating Service Quality in a UK Hotel Chain: a Case Study*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 16, 6: 380-384.

- Buttle, Francis A. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*. 30, 1 (January): 8-32.
- Chu, Raymond K.S., & Tat, Choi. (2000). *An Importance-Performance Analysis of Hotel Selection Factors in the Hong Kong Hotel Industry: A Comparison of Business and Leisure Travelers*. *Tourism Management*. 21, 4 (August): 363-377.
- Comrey, Andrew L. (1988). "Factor-Analytic Methods of Scale Development in Personality and Clinical Psychology." in *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 56, 5(October): 754-761.
- Comrey, Andrew L.; Reise, Steven P., & Waller, Neils G. (2000). Factor Analysis and Scale Revision. *Psychological Assessment*. 12, 3 (September): 287-297.
- Coulthard, Lisa J. Morrison. (2004). "Measuring Service Quality: A Review and Critique of Reserch Using Servqual." In *International Journal of Market Research*. 46, 4 (Winter): 479-497.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychological Testing*. (3rd ed). New York: McGraw-Hill.
- Finn, Adam & Kayande, Ujwal. (2004). "Scale Modification: Alternative Approaches and Their Consequences. ", In *Journal of Retailing*. 80, 1 (January): 37-52.
- Floyd, Frank J. & Widaman, Keith F. (1995). *Factor analysis in the Development and Refinement of Clinical Assessment Instrument*. *Psychological Assessment*. 7, 3 (September): 286-299.
- Gabbie, Olive, O'Neill, & Martin A. (1996). *SERVQUAL and the Northern Ireland Hotel Sector: A Comparative Analysis – part 1*. *Managing Service Quality*. 6, 6: 25–32.
- Groonroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moment Of Truth in Service Competition*. Lexington : Lexington Books.
- Juwaheer, Thanika Devi. (2004). *Exploring International Tourists' Perceptions of Hotel Operations by Using a Modified SERVQUAL Approach – a Case Study of Mauritius*. *Managing Service Quality*. 14, 5: 350–364.
- Kang, Sung-sook, Okamoto, Nobuyuki, & Donovan, Herbert A. (2004). *Service Quality and Its Effect on Customer Satisfaction and Customer Behavioral Intentions: Hotel and Ryokan Guests in Japan*. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*. 9, 2 (June): 190-202.

- Kotler, Phillip. (1997). *Marketing Management: Analysis planning Implementation And Control*. (8th ed.), Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- _____. (2003). *Marketing Management*. (11th ed.), Northwestern University: Prentice-Hall.
- _____. (1990). *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Lau, Pei Mey, Abdolali, Khatibi Akbar, & Yong Gun Fie, David. (2005). "Service Quality: A Study of the Luxury Hotels in Malaysia." in *The Journal of American Academy of Business*. 7, 2 (September): 46 – 55.
- Lopez Fernandez, M. Concepcion, & Serrano Bedia, Ana M. (2004). *Is the Hotel Classification System a Good Indicator of Hotel Quality? An Application in Spain*. *Tourism management*. 25, 6 (December): 771–775.
- Love Lock H. Christopher. (2003). *Managing Services*. New York: McGraw – Hill Book Company.
- Lumsdon, Les and Stephen Page. (2004). *Progress in Transport and Tourism Research: Reformulating the Transport-Tourism Interface and Future Research Agendas*. In Les Lumsdon and Stephan Page (eds.). 2004. *Tourism and Transport: Issues and Agenda for the New Millennium*. London: Elsevier.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." in *Journal of Marketing*. 49, 4 (Autum): 41-50.
- _____. (1988). "Servqual: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." in *Journal of Retailing*. 64, 1 (Spring): 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml; Valarie A, & Malhotra, Arvind. (2005). "E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality." in *Journal of Service Research*. 7, 3 (February): 213-233.
- _____. (1990). *Balancing Customer Perception and Expectations Delivering Quality Service*. New York: A Division of Macmillan, Inc.
- Robinson, J. P., & Shaver, P. R. (1973). *Measures of Psychological Attitude*. Ann Arbor, Michigan: Survey Research Center Institute for Social Research, University of Michigan.

- Robinson, J. P.; Shaver, P. R., & L. S. Wrightsman. (1991). *Criteria for Scale Selection and Evaluation in Measures of Personality and Social Psychological Attitudes*. San Diego, California: Academic Press.
- Shahin, A. (2006). "SERVQUAL and model of service quality gaps: A framework for Determining and prioritizing critical factors in delivering quality services". in *Service quality – An introduction*. Partha Sarathy V. (Ed.). Andhra Pradesh: ICFAI University Press, 117-131.
- Tabachnick, B.G., & Fidell, L.S. (1996). *Using Multivariate Statistics*. (3rd ed). New York: Harper Collins.
- Tinsley, Howard E.A., & Tinsley Diane J. (1987). "Uses of Factor Analysis in Counseling Psychology Research". in *Journal of Counseling Psychology*. 34, 4 (October): 414-424.
- Tourism Organization of Thailand. (2005). *Target of tourism in Thailand 1997-2006*. Retrieved July 1, 2006, from website: http://www2.tat.or.th/stst/web/static_index.php.
- Tsang, Nelson and Qu, Hailin. (2000). "Service Quality in China's Hotel Industry: A Perspective from Tourists and Hotel Managers". in *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 12, 5: 316-326.
- Wong Ooi Mei, Amy, Dean, Alison M., & White, Christopher J. (1999). *Analyzing Service Quality in the Hospitality Industry*. *Managing Service Quality*. 9, 2 (March): 136-143.
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. (3rd ed.), NY: Haper & Row.
- Youssef, F. N., Nel, D., & Bovaird, T. (1996). "Health care quality in NHS hospitals". in *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 9, 1: 15-28.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือการวิจัย



ชุดที่.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดฉะเชิงเทรา

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อใช้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดฉะเชิงเทรา ให้มีคุณภาพสามารถรองรับการท่าอากาศยานนานาชาติอาเซียน (AEC) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 49 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่เป็นความจริงมากที่สุด

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 25 ปี () 2. 26-35 ปี
 () 3. 36 -45 ปี () 4. 46-55 ปี
 () 5. 56-60 ปี () 6. 60 ปีขึ้นไป

3. ประเทศภูมิลำเนาของท่าน.....

4. การศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา
 () 3. อาชีวศึกษา () 4. อนุปริญญา
 () 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี
 () 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. อาชีพ

- () 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว () 4. พนักงานบริษัทเอกชน
 () 5. เกษตรกร () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

- () 1. น้อย 10,000 บาท () 2. 10,001-20,000 บาท
 () 3. 20,001-30,000 บาท () 4. 30,001-40,000 บาท
 () 5. 40,001-50,000 บาท () 6. มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป

7. รูปแบบในการเดินทาง
- () 1. ซื่อแพ็คเก็จนำเที่ยวทั้งหมด () 2. วางแผนเดินทางเองทั้งหมด
- () 3. อื่นๆ ระบุ.....
8. จำนวนผู้ร่วมเดินทาง
- () 1. เดินทางมาคนเดียว () 2. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2-5 คน
- () 3. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 6-10 คน () 4. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 10 คนขึ้นไป
9. ท่านทำการจองตั๋วเรือเฟอร์รี่เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ก่อนล่วงหน้าหรือไม่
- () 1. จองล่วงหน้า () 2. ไม่ได้จอง
10. ท่านได้ข้อมูลหรือรู้จักทำเทียบเรือดำมะลังจากแหล่งใด
- () 1.ญาติหรือเพื่อนแนะนำ () 2. อินเทอร์เน็ต
- () 3. แผ่นพับ/ใบปลิว () 4. นิตยสาร
- () 5. บริษัทท่องเที่ยว () 6. หนังสือแนะนำเที่ยว
- () 7. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย () 8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
11. วัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทาง
- () 1. ท่องเที่ยว/พักผ่อน () 2. ติดต่อธุรกิจการค้า
- () 3. ปฏิบัติราชการ () 4. ประชุม/สัมมนา
- () 5. ศึกษาค้นคว้า () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
12. ระยะเวลาในการเดินทาง
- () 1. เข้าไป-เย็นกลับ () 2. 1-2 วัน
- () 3. 2-3 วัน () 4. 4-5 วัน
- () 5. มากกว่านี้ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องถิ่น
ทางทะเลเส้นทางสตูล-ลังกาวิณ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคาดหวัง และ ช่องระดับการรับรู้ของท่าน

ระดับความคาดหวัง: 1-คาดหวังน้อยที่สุด 2-คาดหวังน้อย 3-คาดหวังปานกลาง

4-คาดหวังมาก 5-คาดหวังมากที่สุด

ระดับความการรับรู้: 1-การรับรู้ต่ำที่สุด 2-การรับรู้ต่ำ 3-การรับรู้ปานกลาง

4-การรับรู้มาก 5-การรับรู้มากที่สุด

คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนรับบริการ)					ระดับการรับรู้ (หลังการรับบริการ)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. บริษัทเรือ										
1) บริษัทได้ให้บริการตรงตามที่ได้สัญญาไว้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2) บริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของลูกค้า.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3) บริษัทได้จัดตารางเวลาเดินเรือที่สามารถรองรับการเดินทางของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4) บริษัทได้ตั้งราคาตั๋วในราคาที่เหมาะสมและยุติธรรม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5) เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6) บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. เรือเฟอร์รี่										
1) สภาพเรือ พร้อมใช้งาน มองแล้วมีความมั่นคง สามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2) มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยทั้งจำนวนและคุณภาพในการใช้งาน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3) ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ของเรือได้ง่าย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4) สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีสอดคล้องกับการให้บริการของเรือ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนรับบริการ)					ระดับการรับรู้ (หลังการรับบริการ)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	5) พนักงาน ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะได้รับบริการเมื่อใด	1	2	3	4	5	1	2	3	4
6) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันที										

7) พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า										
8) พนักงานพร้อมที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9) พนักงานให้บริการแสดงออกให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10) ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11) พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12) พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และทักษะด้านภาษาไทย และต่างประเทศที่จะตอบคำถามของลูกค้า	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. ทำเทียบเรือท่ามะลิ่ง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1) ในจุดนั่งรอมีเก้าอี้เพียงพอ และมีสภาพดี	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2) ห้องน้ำเพียงพอ และมีสภาพดี	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3) มีห้องละหมาด	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4) มีห้องปฐมพยาบาล	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5) บุคลากรผู้ให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ สอบถามต่างๆ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6) การบริการของกรมศุลกากรในภาพรวม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7) การบริการของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในภาพรวม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8) การบริการของตำรวจท่องเที่ยวในภาพรวม										
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร										
1) มีศูนย์บริการข้อมูล เอกสาร แผ่นพับ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2) มีป้ายสื่อความหมาย ป้ายประกาศ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนรับบริการ)					ระดับการรับรู้ (หลังการรับบริการ)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	3) มีข้อมูลสิ่งที่น่าสนใจที่ควรพึงปฏิบัติและไม่พึงปฏิบัติขณะเที่ยวชม 4) มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และบริการแบบเครือข่าย 5) มีเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลที่สื่อสารภาษาต่างประเทศได้ดี									
5. การบริการคมนาคมขนส่ง 1) มีพาหนะขนส่งเชื่อมโยงจากท่าเรือเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 2) มีการบริการสถานที่จอดรถในบริเวณที่เหมาะสมและมีความปลอดภัย 3) มีถนน/เส้นทางเชื่อมโยงที่มีคุณภาพ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. การบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร 1) มีร้านสวัสดิการ ร้านอาหารที่เหมาะสมกับบรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงมีร้านอาหารฮาลาล 2) มีมาตรฐานการบริการอาหารและเครื่องดื่ม 3) มีการดูแลความสะอาดในร้านอาหารและการกำจัดขยะ 4) มีระบบการเก็บเงินที่ดี 5) มีการคิดค่าบริการที่เหมาะสมและยุติธรรม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7. การบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก 1) สินค้ามีเอกลักษณ์และภูมิปัญญาของท้องถิ่น 2) มีมาตรฐานสินค้าในด้านคุณค่าและประโยชน์ใช้สอยและการเก็บรักษาเป็นของที่ระลึก 3) มีการระบุราคาสินค้าไว้อย่างชัดเจน 4) ราคาสินค้ามีความเหมาะสมและยุติธรรม 5) ความหลากหลายของสินค้าและมีคุณภาพ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

คุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนรับบริการ)					ระดับการรับรู้ (หลังการรับบริการ)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8. การรักษาความปลอดภัย										
1) มีมาตรการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เช่น สัญญาณเตือน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2) มีแพทย์ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องปฐมพยาบาล	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3) มีการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4) มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในจุดที่นักท่องเที่ยวมองเห็นชัดเจน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5) มีบริการ 24 ชั่วโมง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน

1. ท่านพบปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการในระบบขนส่งแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลี้กาวี ณ ท่าเทียบเรือตำมะลัง จังหวัดสตูล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ไม่พบปัญหา
- () 2. ไม่ได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาใช้บริการ
- () 3. ท่าเทียบเรือตำมะลังหายาก
- () 4. การซื้อบัตรโดยสารนั้นใช้เวลารอนาน
- () 5. อุปกรณ์เครื่องใช้ในเรือมีไม่เพียงพอต่อการบริการ
- () 6. สิ่งของเครื่องใช้ในเรือไม่ทันสมัย
- () 7. อาหารที่ให้บริการไม่เพียงพอ
- () 8. พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- () 9. พนักงานพูดจาไม่สุภาพ
- () 10. พนักงานไม่มีความรู้ในด้านการบริการ
- () 11. อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. โดยสรุปในภาพรวมระบบขนส่งแห่งนี้มีมาตรฐานการบริการในระดับสากล และมีการจัดบริการให้แก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

- () 1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง () 2. เห็นด้วย () 3. ไม่เห็นด้วย

3. ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม



แบบสัมภาษณ์หน่วยงาน

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล

เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล

เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ได้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้โดยสารแห่งท้องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ลังกาวิ ฒ ท่าเทียบเรือท่ามะลิ จังหวัดสตูล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ – นามสกุล.....
2. ตำแหน่ง.....
3. หน้าที่ที่รับผิดชอบ.....
-
-
-
-

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระบบขนส่งผู้แห่ง
ท่องเที่ยวทางทะเล เส้นทางสตูล-ล้งกาวิ ฌ ทำเทียบเรือตำมะล้ง จังหวัตสตูล เพ็รรองรับ
การท่องเที่ยวผู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

- 1) ท่านคิดว่ จะมีแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านผู้ประกอบการเรือ
เส้นทางสตูล-ล้งกาวิ ฌ ทำเทียบเรือตำมะล้ง จังหวัตสตูลอย่างไร เพ็รรองรับการท่องเที่ยวผู้
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

.....

.....

.....

.....

.....

- 2) ท่านคิดว่ จะมีแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านเรือเฟอร์รี่ เส้นทาง
สตูล-ล้งกาวิ ฌ ทำเทียบเรือตำมะล้ง จังหวัตสตูลอย่างไร เพ็รรองรับการท่องเที่ยวผู้ประชาคม
เศรษฐกิจอาเซียน

.....

.....

.....

.....

.....

- 3) ท่านคิดว่ จะมีแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านบริบททำเทียบเรือ
(ซึ่งได้แก่ ทำเทียบเรือตำมะล้ง, ข้อมูลข่าวสาร, การบริการคมนาคมขนส่ง, การบริการกัตอาคาร
ร้านอาหาร, การบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก, การรักษาความปลอดภัย) ฌ อย่างไร เพ็ร
รองรับการท่องเที่ยวผู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

.....

.....

.....

.....

.....



No.

RESEARCH QUESTIONNAIRE

Guidelines for Service Quality Development to The Maritime Transportation System Route: Satun - Langkawi Island at Tammalang Port of Satun Province to Support Tourism for Asean Economics Community

Explanation

This questionnaire is a Comments of Users with the quality of service to the maritime transportation routes to Satun - Langkawi Maritime routes at Tammalang Port, Satun province for develop quality support to ASEAN community effectively.

The researcher is extremely thankful to all of you for answering this questionnaire.

This questionnaire has 3 sections

Section 1 Your general information 12 questions.

Section 2 Your Comments forward the services quality of The Maritime Transportation System Route: Satun - Langkawi Island at Tammalang Port of Satun Province 49 items.

Section 3 Face any problems regarding our service and other suggestion.

Section 1 Your general Information

Please mark ✓ in the bracket () in front of the Information your selected.

1. Sex

- () 1. Male () 2. Female

2. Age

- () 1. Younger than 25 years old () 2. 26-35 years old
() 3. 36 -45 years old () 4. 46-55 years old
() 5. 56-60 years old () 6. Older than 60 years old

3. Country of domicile (Your Country)

4. Education

- () 1. Primer () 2. Secondary.
() 3. Vocational () 4. Diploma.
() 5. Bachelor () 6. Postgrad.
() 7. Others please specify

5. Occupation

- () 1. Pupil/Student () 2. Official/Officer of State enterprise
() 3. Own business () 4. Employee of private sector
() 5. Agriculturist () 6. Others please specify.....

6. Monthly income.

- () 1. Not over 1,000 US\$ () 2. 1,000-2,000 US\$
() 3. 2,001-3,000 US\$ () 4. 3,001-4,000 US\$
() 5. 4,001-5,000 US\$ () 6. Over 5,000 US\$

7. Patterns of movement

1. Package tours all 2. All customized trip planning.
 3. Others please specify.....

8. Number of persons who accompany you.

1. Alone 2. The group of 2-5 persons
 3. The group of 6-10 persons 4. More than 10 persons

9. Book your Satun-Langkawi ferry ticket before or not

1. Reservation 2. unreserved.

10. How did you receive the information or get to know ferry routes Satun - Langkawi at the Tammalang port of Satun.

1. Recommendation of friends/Relatives 2. Internet
 3. Brochure/Leaflet 4. Magazine
 5. Travel Agency 6. Travel guide book
 7. Tourism authority of Thailand 8. Others please specify.....

11. What is your propose for traveling with ferry routes Satun - Langkawi at the Tammalang port of Satun.

1. Holiday/Vacation 2. Business
 3. Official work 4. Meeting/Conference
 5. Research 6. Others please specify.....

12. Length of trip

1. morning - evening return 2. 1-2 days.
 3. 2-3 days 4. 4-5 days.
 5. More please specify.....

Part 2 Comments of Users with the quality of service to the maritime transportation routes to Satun - Langkawi Maritime routes at Tammalung Port, Satun province.

Instruction: Please mark ✓ to rate your 'Expectation levels' and 'Perception levels'.

Level of Expectation : 1-Lowest 2-Low 3-Fair 4-High 5-Highest

Level of Perception : 1-Lowest 2-Low 3-Fair 4-High 5-Highest

Quality of Service	Expectation levels (Before the service)					Perception levels (After the service)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. Boat Company										
1) Company has served exactly as promised	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2) Company was open at a convenient time for customers.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3) Company has organized timetable that can support the travel of tourists at a reasonable and sufficient	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4) Company has set ticket prices at a reasonable and fair.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5) When customers have a problem, the company expresses its sincere to solve it	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6) The Company has no history of failure in service...	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. Ferry										
1) Boat condition is available and stable, ensuring the passenger	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2) There are advanced and high quality equipment sufficiently	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3) Customers can observe the facilities of the boat easily	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4) Facilities are consistent with the service of the ship.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5) Staffs notify customers what time will be served	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6) Staffs are ready to serve customers timely	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7) Staffs are willing to help customers 8) Staffs are ready to respond to customer requests	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Quality of Service	Expectation levels (Before the service)					Perception levels (After the service)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	9) Staffs are express customers feel confident in obtaining services	1	2	3	4	5	1	2	3	4
10) Customers feel safe on ferry	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11) Staffs are good manners to customers every time	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12) Staffs are competent and skills in Thai and international languages to answer customer questions	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. Tammalang Port										
1) The chairs at waiting area are enough and in good condition	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2) Bathrooms are adequate and in good condition	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3) There is Prayer Room	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4) There is first aid room	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5) There are personnel who provide Information	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6) Services of the Customs Department in the overall.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7) Services of the immigration Police in the overall	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8) Services of the Tourist Police in the overall	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4. Information										
1) There are information center, document and brochures	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2) There is interpretive labeled or sign	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3) There are traveler's information about practices and conduct when touring	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4) There are electronic media, both in Thai and foreign languages and network Services	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5) There are information service officers in good foreign languages	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Quality of Service	Expectation levels (Before the service)					Perception levels (After the service)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5. Transportation services										
1) There is a transport link from Port to the tourism location	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2) There is a parking place in an appropriate and safe location	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3) There is a good quality road / street	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. Restaurants Service										
1) There are convenience stores and restaurants that suit for tourism location, include a Halal restaurant	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2) Food and beverage service are standards	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3) The cleanliness in the restaurant and garbage disposal	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4) The bill is a good system	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5) The charge is reasonable and fair	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7. Products and souvenirs services										
1) The products are unique and local wisdom	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2) Products are functionality and value to keep as a souvenir	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3) Product prices are clearly stated	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4) Product prices are reasonable and fair	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5) A variety of products and quality	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8. The security										
1) The standards of security of life and property of tourists such as alarms	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2) Medical or nursing staff with knowledge of first aid is stationed	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3) Security is ready at all times	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4) Security is clearly visible in tourist spots	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5) The security service is 24 hour available	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Section 3 Problems and other suggestions for the services.

Please mark ✓ in the bracket () in front of the Information your selected.

1. Did you face any problems regarding our services? (You can mark more than 1 answer)

- () 1. I did not face any problem.
- () 2. Not comfortable.
- () 3. The location of Tammalang port is difficult to reach and not convenient for travel.
- () 4. Wait too long to purchase ferry tickets.
- () 5. Equipment used in the service are not enough.
- () 6. Items not used in the modern.
- () 7. Food available is not enough.
- () 8. employee lack of enthusiasm for the service.
- () 9. Employees say impolite.
- () 10. Employees without the knowledge of the service.
- () 11. Other please specify

2. In summary, the overall transportation system is equipped with a high standard of universal service and services to tourists as well.

- () 1. Strongly agree () 2. Agree () 3. Disagree

3. Other suggestion

.....

.....

.....

.....

.....

.....

we would like grateful thanks for your time and kind cooperation to fill up this questionnaire.

