

**การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ
ที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

กนกวรรณ วรรณวิเศษ, จันทิมา แสงรุ่ง, มัลลิกา อินพรหม และ บุปผชาติ แต่งเกลี้ยง

สาขาวิชาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช
จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110

mallika763@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และเป็นผู้ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) เป็นต้น ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก-เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านผลิตภัณฑ์ ในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านกระบวนการ ซึ่งทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติต่างก็มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ส่วนประสมทางการตลาด นักท่องเที่ยว เรือเฟอร์รี่

บทนำ

จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นจังหวัดในภาคใต้ตอนบน มีพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับ 6 ของประเทศไทยและมีประชากรมากเป็นอันดับ 20 ของประเทศ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2560) นับเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน มีหลักฐานทั้งประวัติศาสตร์และโบราณคดีเก่าแก่ มีแหล่งท่องเที่ยวและอุทยานแห่งชาติหลายแห่ง เช่น น้ำตกแม่ยาย อุทยานแห่งชาติเขาสก ทะเลในถ้ำปะการัง เขื่อนเชี่ยวหลาน หาดยาว หาดรีน อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ น้ำตกหน้าเมือง วัดพระใหญ่ และหินตาหินยาย เป็นต้น จังหวัดสุราษฎร์ธานีตั้งอยู่ทางฝั่งตะวันออกของภาคใต้ โดยมีสภาพภูมิประเทศที่หลากหลาย ทั้งที่ราบสูง ภูมิประเทศแบบภูเขา รวมทั้งที่ราบชายฝั่ง มีพื้นที่ครอบคลุมถึงในบริเวณอ่าวไทย ทั้งบริเวณที่เป็นทะเลและเป็นเกาะ เกาะในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็ก เกาะขนาดใหญ่ที่เป็นที่รู้จัก เช่น เกาะสมุย เกาะพะงัน และหมู่เกาะอ่างทอง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นหนึ่งในจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปี ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งพิจารณาได้จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2555 - 2559 พบว่า ปี พ.ศ. 2555 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 1,376,324 คน 2557 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 1,649,091 คน ชาวต่างชาติจำนวน 2,870,070 คน ปี พ.ศ. 2558 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 1,818,519 คน ชาวต่างชาติจำนวน 3,094,487 คน (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559) และปี พ.ศ. 2559 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 2,162,735 คน ชาวต่างชาติจำนวน 3,252,243 คน (ระบบฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว, 2560) เป็นต้น เกาะสมุยเป็นพื้นที่ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากที่สุดเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ตัวเมืองสุราษฎร์ธานี เกาะพะงัน และเกาะเต่า ตามลำดับ (ประชาชาติธุรกิจ, 2559)

เกาะสมุย เป็นเกาะที่มีชื่อเสียงโด่งดังไปทั่วโลก ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติต่างขนานนามให้เป็น “สวรรค์กลางอ่าวไทย” เกาะสมุยมีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 3 รองจากเกาะภูเก็ตและเกาะช้าง เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญอันดับต้นๆ ของประเทศ เกาะสมุยมีหาดทรายขาว ขาวนวลไปกับทะเลและมีทิวมะพร้าวริมชายหาดเกือบรอบเกาะ เป็นเสน่ห์เฉพาะตัวที่สร้างความหลงใหลให้กับผู้มาเยือน หาดทรายบนเกาะสมุยที่ได้รับความนิยม คือ หาดเจว็ด หาดละไม หาดบ่อผุด และหาดแม่รำผุย ไม่เพียงแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติเท่านั้น เกาะสมุยยังเพียบพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกทุกรูปแบบที่ครบครัน ไม่ว่าจะเป็นด้านที่พักหรือบริการตั้งแต่บังกะโลไปจนถึงรีสอร์ท ระดับหรู ซึ่งเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวทุกระดับ มีการคมนาคมที่สะดวก และมีสนามบินเป็นของตัวเอง มีสปาและบริการนวดเพื่อผ่อนคลาย มีสถานบันเทิงยามค่ำคึก และความหลากหลายของร้านอาหารก็เป็นอีกเสน่ห์ที่ชวนให้นึกถึง สำหรับการเดินทางไปยังเกาะสมุย นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปเกาะสมุยด้วยเรือหลายรูปแบบ เช่น เรือด่วน เรือนอน และเรือเฟอร์รี่ เป็นต้น เรือด่วน เป็นเรือยาวที่ค่อนข้างแคบเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ชอบการเดินทางแบบลุยๆ ใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 1 ชั่วโมงครึ่ง เรือนอน เป็นเรือ 2 ชั้น ซึ่งใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 6 ชั่วโมงครึ่ง ส่วนเรือเฟอร์รี่เป็นเรือขนานยนต์ที่สามารถนำยานพาหนะขนาดเล็กลงเรือได้ นอกจากนี้ภายในเรือเฟอร์รี่ยังมีห้องพักซึ่งมีเครื่องปรับอากาศสำหรับผู้โดยสาร ใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 1 ชั่วโมงครึ่ง (ข้อมูลท่องเที่ยว, 2550)

บริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด เป็นหนึ่งในบริษัทที่ให้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟากสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางไปกลับในเส้นทางดอนสัก - เกาะสมุย ซึ่งจัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2545 เรือของซีทรานเฟอร์รี่สามารถบรรทุกรถยนต์ได้สูงสุดถึง 90 คัน และจุผู้โดยสารได้มากถึง 600 คนต่อเที่ยว โดยใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 1 ชั่วโมงครึ่ง ซีทรานเฟอร์รี่จะมีเรือออกทุกๆ 1 ชั่วโมง สำหรับเส้นทางไปกลับดอนสัก - เกาะสมุย โดยจะให้บริการตั้งแต่เวลา 05.00 - 19.00 น. ของทุกวัน เรือทุกลำของบริษัทซีทราน เฟอร์รี่ได้รับการรับรองมาตรฐานและใบอนุญาตจากองค์กรทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นเครื่องการันตีทั้งในด้านคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยที่ได้รับการยอมรับจากสากล (SEATRA FERRY, 2561) ด้วยเหตุนี้จึงทำให้นักท่องเที่ยวไว้วางใจใช้บริการเรือข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด เป็นจำนวนมากทั้งชาวไทยและต่างชาติ

ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด โดยใช้หลักส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) เป็นตัววัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ งานวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการในการพัฒนาศักยภาพของการให้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟากเพื่อให้ได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สมมติฐานการวิจัย

นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟากดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้วิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร W.G. Cochran (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) โดยกำหนดค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 50 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 และกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

เท่ากับ 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 200 คน และนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 200 คน

เครื่องมือในการวิจัยหรือผลทดลอง

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix : 7Ps) โดยลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้เป็นมาตราส่วนการประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open – End Response Questions) เพื่อให้ นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่ใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรี

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) ศึกษาค้นคว้าจากรวบรวมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนทบทวนแนวคิด ทฤษฎี อาทิเช่น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix : 7Ps) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการทำวิจัยและการสร้างข้อคำถาม (Item)
- 2) สัมภาษณ์ผู้ใช้หรือผู้เคยใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามของแบบสอบถาม
- 3) สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง พร้อมนำปฐมนิเทศผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการตรวจสอบความเหมาะสม การครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องของการใช้ภาษาของการวิจัย
- 4) แก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม
- 5) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผ่านการแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่ให้บริการท่าเทียบเรือโดยสาร - ท่าเทียบเรือจังหวัดกระบี่ อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ จำนวน 30 ชุด
- 6) คำนวณค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test) ของแบบสอบถามฉบับร่างหลังจากนำไปทดลองใช้ โดยการคำนวณจะใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งผลการประเมินค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.91

- 7) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้ในขั้นตอน 6) ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง
- วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Science) สำหรับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ คือ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้บรรยายหรืออธิบายลักษณะต่างๆ ของข้อมูลที่ศึกษา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น
- 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง เพื่อหาข้อสรุปของข้อมูลแล้วอ้างอิงไปยังกลุ่มประชากร โดยใช้ความรู้เรื่องการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test)

ผลและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 180 คน และเพศหญิงจำนวน 220 คน ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 21 - 30 ปี มีสถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน และมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 - 30,000 บาท เป็นต้น

สำหรับการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ เป็นต้น แล้วนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด	ชาวไทย			ชาวต่างชาติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1) ด้านผลิตภัณฑ์	4.08	0.61	มาก	4.23	0.51	มากที่สุด
2) ด้านราคา	3.94	0.61	มาก	4.15	0.55	มาก
3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.87	0.72	มาก	4.20	0.54	มาก
4) ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.69	0.75	มาก	3.86	0.72	มาก
5) ด้านบุคคล	3.96	0.73	มาก	4.21	0.57	มากที่สุด
6) ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.97	0.62	มาก	4.26	0.50	มากที่สุด
7) ด้านกระบวนการ	3.98	0.68	มาก	4.30	0.57	มากที่สุด
รวม	3.93	0.94	มาก	4.17	0.82	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.08$) ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.98$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.97$) ด้านบุคคล ($\bar{X} = 3.96$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.94$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 3.87$) และด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.69$) ตามลำดับ ในขณะที่ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.30$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.26$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.23$) และด้านบุคคล ($\bar{X} = 4.21$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจระดับมาก คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.20$) ด้านราคา ($\bar{X} = 4.15$) และด้านส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการทดสอบ คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานการทดสอบ นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 แสดงค่าสถิติการทดสอบการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด	t – test for Equality of Means					
	นักท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	T	Df	Sig.
1) ด้านผลิตภัณฑ์	ชาวไทย	4.08	0.61	-2.76	398	0.01*
	ชาวต่างชาติ	4.23	0.51			
2) ด้านราคา	ชาวไทย	3.94	0.61	- 3.60	398	0.21
	ชาวต่างชาติ	4.15	0.55			
3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ชาวไทย	3.89	0.72	- 5.26	398	0.00*
	ชาวต่างชาติ	4.20	0.54			
4) ด้านการส่งเสริมการตลาด	ชาวไทย	3.69	0.75	- 2.32	398	0.39
	ชาวต่างชาติ	3.86	0.72			
5) ด้านบุคคล	ชาวไทย	3.97	0.73	- 3.83	398	0.00*
	ชาวต่างชาติ	4.21	0.57			
6) ด้านลักษณะทางกายภาพ	ชาวไทย	3.97	0.62	- 5.26	398	0.00*
	ชาวต่างชาติ	4.26	0.50			
7) ด้านกระบวนการ	ชาวไทย	3.98	0.68	- 5.13	398	0.05
	ชาวต่างชาติ	4.30	0.57			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติ Independent t-Test ในการทดสอบ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยดังกล่าว มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1) ด้านผลิตภัณฑ์ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติมีความพึงพอใจในเรื่องจำนวนเรือเฟอร์รี่ที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสารมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด มีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก ผลการวิจัยดังกล่าวได้สอดคล้องกับความเห็นของ เสรี วงษ์มณฑา (2542) กล่าวว่า การที่กิจการมีผลิตภัณฑ์หรือบริการไว้อตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่พวกเขาได้ ซึ่งผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ และมีคุณค่าในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้

2) ด้านราคา นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับมาก นั้นแสดงให้เห็นว่า การตั้งราคาตัวโดยสารของบริษัทอยู่ในระดับที่ผู้โดยสารสามารถยอมรับได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระพล แจ่มสวัสดิ์ และคณะ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและพัฒนากการให้บริการแก่ผู้โดยสารของเรือโดยสารข้ามฟาก พัทยา - เกาะลัน จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้โดยสารเรือข้ามฟากมีระดับความพึงพอใจต่อค่าโดยสารของเรือข้ามฟาก พัทยา - เกาะลัน ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับความเห็นของ เสรี วงษ์มณฑา (2542) กล่าวว่า การตั้งราคาของสินค้าหรือบริการอยู่ในระดับที่ผู้บริโภคยอมรับได้ และยินยอมที่จะจ่ายจะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ และสอดคล้องกับความคิดเห็นของ อาณัติ ลิ้มคเดช (2546) กล่าวว่า การตั้งราคาที่สูง

เกินไปอาจทำให้ความน่าสนใจของผลิตภัณฑ์ลดลงหรืออาจทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจได้ ฉะนั้นการปรับเปลี่ยนราคาให้ต่ำในระดับที่ผู้บริโภคยอมรับได้จะเป็นการสร้างคามพึงพอใจให้กับผู้บริโภคอีกอย่างหนึ่ง

3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บริษัทมีความพร้อมในการจัดจำหน่ายทั่วโดยสาร ทั้งในเรื่องของความสะดวกและสถานที่จัดจำหน่าย ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการในส่วนนี้ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญา น้อยเปรม และคณะ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องสถานที่จัดจำหน่ายทั่วโดยสาร

4) ด้านการส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติต่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการให้ส่วนลดแก่ผู้โดยสาร แสดงให้เห็นว่า การจัดโปรโมชั่นหรือการให้ส่วนลด เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และเป็นเหตุในการให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับความเห็นของ อาณัติ สิมัคเดช (2546) กล่าวว่า การให้ส่วนลด หรือให้สิทธิแก่ผู้บริโภคเป็นการดึงดูดความสนใจของลูกค้าให้เกิดการติดตามอย่างต่อเนื่อง และให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

5) ด้านบุคคล นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องพนักงานแต่งกายสุภาพ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ สุนิษฐา ขอบชัย (2555) กล่าวว่า บุคลิกภาพและการแต่งกายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้บริโภคที่พบเห็น และอาจเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการ ดังนั้น พนักงานจึงเป็นตัวแทนที่มีผลต่อความประทับใจอย่างชัดเจน หากพนักงานบริการแต่งกายเรียบร้อย และมีพฤติกรรมการให้บริการที่ดี ย่อมเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

6) ด้านลักษณะทางกายภาพ นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติมีความพึงพอใจในเรื่องสถานที่บนเรือเฟอร์รี่มีพื้นที่กว้างขวาง ไม่แออัด แสดงให้เห็นว่า บริษัทมีการจัดการสถานที่บนเรืออย่างเหมาะสม ไม่ทำให้ผู้โดยสารเกิดความรู้สึกอึดอัดตลอดการเดินทาง สอดคล้องกับความเห็นของ ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2531) กล่าวว่า การจัดสถานที่ให้เหมาะสม สะดวกสบาย จะเป็นภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัทและทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจกลับมาใช้บริการใหม่อีกครั้ง

7) ด้านกระบวนการ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ระบบการออกตั๋วโดยสารที่มีความสะดวก แสดงให้เห็นว่า บริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด มีกระบวนการทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีความรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับความเห็นของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) กล่าวว่า การปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดการบริการที่ถูกต้องรวดเร็ว สามารถเชื่อมโยงไปสู่การประสานงานที่ดี โดยมีประสิทธิภาพ ไม่ล่าช้า ส่งผลทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

สรุปผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีต่อการให้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านผลิตภัณฑ์ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการส่งเสริมการตลาด ในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านกระบวนการ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นต้น

2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มีต่อการให้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะ

- 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย บริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด ควรพัฒนาในทุกด้านอย่างสม่ำเสมอ โดยควรเน้นพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์และด้านกระบวนการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติมีความพึงพอใจในด้านนี้มากที่สุดตามลำดับ ซึ่งการพัฒนาในด้านดังกล่าวจะเป็นการสร้างจุดขายหรือจุดเด่นในการให้บริการมากยิ่งขึ้น และบริษัทควรพัฒนาด้านการส่งเสริมการตลาด เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติต่างก็มีความพึงพอใจในด้านนี้น้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น
- 2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ที่ควรได้รับการศึกษาต่อเนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ คือ แนวทางการพัฒนาการให้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก - เกาะสมุย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือจากผู้ทรงคุณวุฒิ บริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด ตลอดจนผู้ให้บริการเรือเฟอร์รี่ข้ามฟาก ดอนสัก-เกาะสมุย ของบริษัท ซีทรานเฟอร์รี่ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ให้ความกรุณาในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถาม

บรรณานุกรม

- SEATRA FERRY. (2561). สืบค้นจาก https://www.seatranferry.com/info/seatran_ferry
- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). สืบค้นจาก http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/tables/58400_Surat_Thani/16.5.xls
- การปกครองกระทรวงมหาดไทย. (2560). สืบค้นจาก http://sta.bora.dopa.go.th/stat/y_stst59.html
- ข้อมูลท่องเที่ยว. (2550). สืบค้นจาก <http://www.dooasia.com/trips/samui/#respond>
- ฉลองศรี พิมลสม พงศ์. (2531). การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญปิยสิทธิ์เนชั่นอินเตอร์.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2561, กุมภาพันธ์ 27). เช็กอิน พะงัน-เกาะเต่าเกาะดาวรุ่งเมืองสุราษฎร์ธานี. สืบค้นจาก https://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1470892033
- ปัญญา น้อยเปรม และคณะ. (2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการเรือด่วนเจ้าพระยาของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ระบบฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว. (2560). สืบค้นจาก http://61.19.236.136:8090/dotr/statistic_compare.php
- วีระพล แจ่มสวัสดิ์, วิวรรณ สังข์แสง, สุศักดิ์ สาส์พิชราภรณ์ วิลาวัลย์ ฤทธิ์เรืองโรจน์ และกมลรัตน์ สุริยะภรณ์. (2556). การศึกษาความพึงพอใจและการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้โดยสารของเรือโดยสารข้ามฟากพัทยา - เกาะช้าง จังหวัดชลบุรี. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, 2(1), 79 - 89.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สุณิชา ขอบชัย. (2555). ทักษะผู้นำกับการจูงใจพนักงานสไตล์โค้ช. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็นมาร์ก โซลูชั่น จำกัด.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาดการวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- อาณัติ ลีมีคเดช. (2546). เรือนำพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ภาคทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: เออาร์บีซิเนสเพรส.