แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม

Guidelines for Service Quality Development of Nakhon Phanom Municipality Tourism Pier

วรายุภัสร์ กุลยะ[1] กชกร เดชะคำภู[2*] และจารุกัญญา อุดานนท์[2]

Warayuphatr Kulya[1] Kotchakorn Dechakhamphu[2] and Jarukanya Udanon[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการ 2) อิทธิพลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม ใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ และ เชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากผู้ใช้บริการ 390 คน ด้วยแบบสอบถาม และข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 10 คนด้วยแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความใส่ใจลูกค้า/ตอบสนองลูกค้า $\overline{X}$= 3.84, ความเชื่อมั่น $\overline{X}$= 3.82, รูปธรรมของการบริการ $\overline{X}$= 3.63) สอดคล้องผลเชิงคุณภาพที่พบประเด็นเสริมด้านบุคลากร ความสะอาดสิ่งอำนวยความสะดวก และการเข้าถึงข้อมูลบริการ ในส่วนของความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านความใส่ใจลูกค้า ตอบสนองลูกค้า และความเชื่อมั่น มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (R^2 = 0.522, อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 60.40) สอดคล้องผลเชิงคุณภาพที่พบปัจจัยเสริมด้านความสุภาพ ระบบร้องเรียน และความสะอาดพื้นที่ งานวิจัยได้เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นการพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ การจัดระบบรับฟังความคิดเห็นและร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (เช่น ห้องน้ำ ที่นั่ง จุดจำหน่ายตั๋ว ป้าย) และการส่งเสริมภาพลักษณ์ท่าเทียบเรือให้เป็นต้นแบบการบริการที่ปลอดภัย สะดวก และเข้าถึงได้สำหรับผู้โดยสารทุกกลุ่ม

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ ท่าเทียบเรือการท่องเที่ยว เทศบาลเมืองนครพนม

Received : 2 กันยายน 2568
Revised: 3 กุมภาพันธ์ 2569
Accepted : 12 กุมภาพันธ์ 2569

[1] บัณฑิตศึกษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม, Graduate studies, Faculty of faculty of liberal arts and sciences, Nakhon phanom University

[2] คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม, Faculty of faculty of liberal arts and sciences, Nakhon phanom University

*Corresponding author: Monydecha@gmail.com

ABSTRACT

This research aimed to study: 1) the level of service quality; 2) the influence of service quality on user satisfaction levels; and 3) guidelines for developing the service quality of the Nakhon Phanom Municipal Tourism Pier. A mixed-methods approach combining quantitative and qualitative methodologies was employed. Quantitative data were collected from 390 service users via questionnaires, while qualitative data were gathered from 10 key informants through interviews. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics and multiple linear regression analysis, whereas qualitative data were analyzed using content analysis. The quantitative results revealed that the overall level of service quality was high. The dimensions with the highest mean scores were responsiveness and empathy ($\overline{X}$= 3.84), trustworthiness ($\overline{X}$= 3.82), and tangibles ($\overline{X}$= 3.63). These findings aligned with qualitative data regarding personnel, facility cleanliness, and information accessibility. Overall user satisfaction was also found to be at a high level. Regression analysis indicated that service quality dimensions—specifically responsiveness and empathy, trustworthiness—had a statistically significant influence on user satisfaction (R^2 =0.522, accounting for 60.40% of the variance). This was consistent with the qualitative insights, which identified additional contributing factors such as staff politeness, a complaint system, and area cleanliness. The study proposes guidelines for service quality development, emphasizing staff skill enhancement, the establishment of an effective feedback and complaint system, infrastructure improvement (e.g., restrooms, seating, ticket booths, and signage), and the promotion of the pier's image as a model for safe, convenient, and accessible service for all passenger groups.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Tourism Pier, Nakhon Phanom Municipality

บทนำ

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) โดยเฉพาะในมิติของการสร้างความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) จังหวัดนครพนมในฐานะที่เป็นที่ตั้งของเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม (Nakhon Phanom Special Economic Zone: SEZ) จึงมีบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ในฐานะประตูการค้าและการท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงประเทศไทยเข้ากับอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง (GMS) โดยเฉพาะสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สำนักงานเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม, 2561) บทบาทดังกล่าวสอดคล้องโดยตรงกับแผนพัฒนาจังหวัดนครพนม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ซึ่งกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการมุ่งสู่การเป็น "ศูนย์กลางการท่องเที่ยวลุ่มแม่น้ำโขง และเมืองแห่งการค้าชายแดน" (สำนักงานจังหวัดนครพนม, 2566)

ท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนมคือหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานหลักที่ทำหน้าที่เป็นกลไกขับเคลื่อนเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ดังกล่าว โดยเป็นจุดผ่านแดนถาวรทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างจังหวัดนครพนมกับเมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป.ลาว อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจังหวัดนครพนมจะมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง โดยมี

จำนวนนักท่องเที่ยวมาเยือนในปี พ.ศ. 2566 มากถึง 1,998,334 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2567) ทว่าข้อมูลสถิติจากสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขานครพนม (2567) กลับระบุว่าตลอดปี พ.ศ. 2566 มีจำนวนผู้โดยสารใช้บริการท่าเทียบเรือรวมทั้งสิ้น 306,806 คน (แบ่งเป็นผู้โดยสารขาเข้า 156,684 คน และขาออก 150,122 คน) เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดของจังหวัด พบว่าสัดส่วนผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือมีเพียงประมาณร้อยละ 15 เท่านั้น ตัวเลขดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาเชิงประจักษ์เกี่ยวกับช่องว่างระหว่างศักยภาพของจังหวัดกับประสิทธิภาพในการดึงดูดผู้ใช้บริการของท่าเทียบเรือ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่น่ากังวล เนื่องจากอัตราการใช้บริการที่ยังอยู่ในระดับต่ำอาจเป็นตัวชี้วัดว่าคุณภาพการให้บริการในมิติต่าง ๆ ทั้งด้านกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการเข้าถึง ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ปัญหานี้ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อโอกาสทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวและการค้าชายแดน แต่ยังเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายในการยกระดับจังหวัดจากเมืองรองสู่เมืองหลักตามแผนยุทธศาสตร์ที่วางไว้

ด้วยเหตุนี้ การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม” จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างเร่งด่วน เพื่อทำการวิเคราะห์สภาพปัญหาและปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบ และนำไปสู่การสังเคราะห์แนวทางปรับปรุงและพัฒนาที่เป็นรูปธรรม ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลเมืองนครพนมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ ส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขัน และผลักดันให้จังหวัดนครพนมสามารถเติบโตเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของภูมิภาคได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองนครพนม

2.เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม

3.เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม

สมมติฐานการวิจัย

1.คุณภาพการให้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองนครพนมโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

2. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้ได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม.

แนวคิดและทฤษฎี

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กรทั้งในภาคธุรกิจและภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจบริการที่การแข่งขันสูง การสร้างคุณภาพบริการที่เหนือกว่าคู่แข่งจะนำมาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขัน (ชญาณิศา วงษ์พันธุ์, 2566) คุณภาพการให้บริการคือความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง (บุญยฤทธิ์ สุริยวงศ์, 2554) ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในที่สุด

แนวคิดของคุณภาพการให้บริการที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางคือแบบจำลองของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติหลัก การศึกษาจำนวนมากในบริบทของประเทศไทยได้นำมิติเหล่านี้มาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการในหลากหลายอุตสาหกรรม

1.ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่จับต้องได้ เช่น สถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และบุคลากร งานวิจัยหลายชิ้นชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านกายภาพส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพโดยรวม เช่น การศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (พีรยา เศรษฐพัฒน์ และอชัญา กล้าเวช, 2562), ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ณัฐธินี พรภัทรประเสริฐ, 2559), ธุรกิจสปา (ชญาณิศา วงษ์พันธุ์, 2566) และศูนย์การค้าที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอย่างมาก (ชนากานต์ สุดสุข, 2565; สุกัญญา พราพงษ์, 2562)

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ และตรงตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ ความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ทั้งในบริการขนส่งสาธารณะ (พีรยา เศรษฐพัฒน์ และอชัญา กล้าเวช, 2562) และการบริการของหน่วยงานภาครัฐ (บุษกร รังษีภโนดร และ ธนัสถา โรจนตระกูล, 2565)

3.การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันท่วงที งานวิจัยที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่าการตอบสนองที่รวดเร็วของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (ณัฐธินี พรภัทรประเสริฐ, 2559) อย่างไรก็ตาม การศึกษาที่ท่าอากาศยานดอนเมืองกลับพบว่ายังคงมีช่องว่างในการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร ซึ่งเป็นประเด็นที่ต้องพัฒนาต่อไป (อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์, 2558)

4.การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) คือ ความรู้ความสามารถ ความสุภาพ และทักษะของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการ การศึกษาคุณภาพการบริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าปัจจัยด้านนี้มีผลต่อความพึงพอใจ (มาลัย ศราทธนานนท์, 2557) แต่ในทางกลับกัน การศึกษาความพึงพอใจต่อคอร์สออนไลน์สำหรับสตรีมีครรภ์กลับไม่พบอิทธิพลจากปัจจัยด้านนี้อย่างมีนัยสำคัญ (กฤษฎิ์ติณห์ ตุ้มไธสง, 2565) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าความสำคัญของมิตินี้อาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเภทบริการ

5.การเข้าถึงและเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเสมือนเป็นคนพิเศษ (Parasuraman et al., 1988 อ้างถึงใน ณัฐธินี พรภัทรประเสริฐ, 2559)

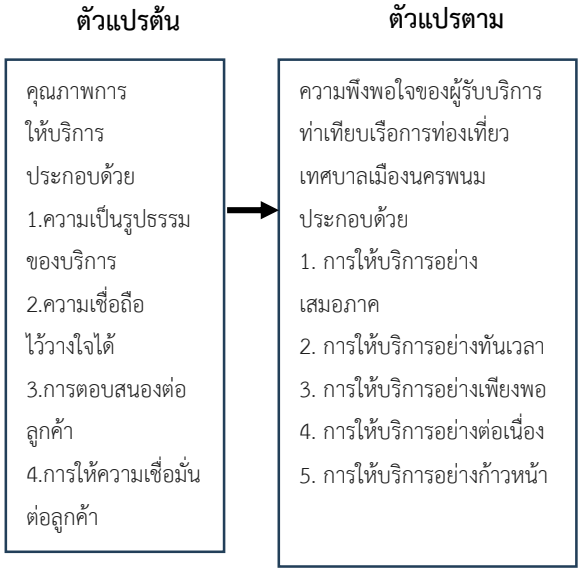
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) เป็นผลลัพธ์ทางความรู้สึกในเชิงบวกที่เกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามความคาดหวัง ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญของการบริหารงานบริการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค ทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และมีการพัฒนาให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ (วิศิษฏ์ เตชาวัฒนากูล, 2563)

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจได้รับการยืนยันจากงานวิจัยจำนวนมากว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวก (พีรยา เศรษฐพัฒน์ และอชัญา กล้าเวช, 2562; อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์, 2558) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นไม่เพียงส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร แต่ยังนำไปสู่ความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำและการบอกต่อในเชิงบวก (ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำและความพึงพอใจในการใช้บริการร้านสะดวกซัก (Laundromat) ของผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล, 2564) อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยบางชิ้นที่ให้ผลแตกต่างออกไป เช่น การศึกษา

โรงแรมราคาประหยัดในจังหวัดเพชรบุรีที่พบว่าคุณภาพบริการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ แต่การสื่อสารแบบปากต่อปากและความคุ้มค่าของราคามีอิทธิพลมากกว่า (ศุภิสรา ศรีอุทารวงศ์, 2565)

นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ อาจมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการและความพึงพอใจที่แตกต่างกันไป (กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ, 2550; ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความพึงพอใจและความสนใจในการกลับมาใช้บริการร้านอาหารและสถานบันเทิงของประชากรที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร, 2563)

โดยสรุป การทบทวนวรรณกรรมชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในมิติต่างๆ เป็นปัจจัยตั้งต้นที่สำคัญซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าเทียบเรือท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องพิจารณาองค์ประกอบเหล่านี้อย่างครอบคลุม เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรได้อย่างแท้จริง



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวมรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัย และข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม กำหนดแนวทางในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งรายละเอียดเนื้อหาสำคัญของระเบียบวิจัยเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม ใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 390 ราย (Taro Yamane,1967-938) โดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม ในระหว่างเดือน ธันวาคม พ.ศ.2567 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2568 ที่ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยในการให้ข้อมูลหลังจากได้รับบริการแล้ว

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative)

กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยเลือกแบบเจาะจง จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในส่วนต่างๆ คือ 1.ผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลเมืองนครพนม จำนวน 1 คน 2. เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรนครพนม 3.เจ้าหน้าที่ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศพรมแดน ท่าเทียบเรือเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 1 คน

4.เจ้าหน้าที่ด่านกักกันสัตว์นครพนม จำนวน 1 คน 5.เจ้าหน้าที่ด่านตรวจพืชนครพนม จำนวน 1 คน 6.ผู้ประกอบกิจการเรือโดยสารนครพนม-คำม่วน จำนวน 1 คน 7. นักท่องเที่ยว จำนวน 3 คน รวมทั้งหมด จำนวน 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 2 ชุด ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้สร้างขึ้นจากการศึกษากรอบแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะของเครื่องมือ

แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนมที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ลักษณะคำถามแบบปลายปิดเลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ดำเนินการโดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.60 มาใช้ในการเก็บข้อมูล ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดำเนินการโดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด กับผู้ที่มาใช้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟ่า (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.98 ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยกำหนดแนวคำถามสำหรับสัมภาษณ์ทุกคนเป็นมาตรฐานเดียวกัน ประกอบไปด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ประเด็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม

ตอนที่ 3 ประเด็นการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

1. นำแบบสัมภาษณ์เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง เหมาะสม มีความน่าเชื่อถือ

2. นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรึกษาปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องซ้ำอีกครั้ง

3. นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาครั้งสุดท้ายเพื่อตรวจสอบและแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากคณะศิลปะศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองนครพนม เพื่อขอความร่วมมือในการเข้าพื้นที่ท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วแจกจ่ายให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่เข้าไปใช้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมือง

นครพนม เพื่อขอความร่วมมือให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยเก็บแบบสอบถามในวันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ ธันวาคม พ.ศ.2567 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2568 และชี้แจงถึงเหตุผลและความจำเป็นที่ต้องศึกษาเก็บข้อมูลให้กลุ่มตัวอย่างทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเต็มใจให้ความร่วมมือทำให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด โดยการเก็บแบบสอบถามจะครอบคลุมในพื้นที่ทั้งหมด

2. นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากคณะศิลปะศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ถึงหน่วยงานดังนี้ 1.เทศบาลเมืองนครพนม 2.ด่านศุลกากรนครพนม 3.ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศพรมแดน ท่าเทียบเรือเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 4.ด่านกักกันสัตว์นครพนม 5.ด่านตรวจพืชนครพนม 6.ผู้ประกอบกิจการเรือโดยสารนครพนม-คำม่วน และนำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) ไปสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้บริหารของหน่วยงานและกลุ่มนักท่องเที่ยว เป็นรายบุคคล โดยไม่มีการถามชี้นำคำตอบแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบว่าสมบูรณ์แล้ว มาลงรหัส ให้คะแนนตามน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อ และบันทึกข้อมูลลงในแบบบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลประกอบไปด้วยด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3. การวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และนำมาจัดระดับโดยการใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเท่า ๆ กันมีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

$$\text{n} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับดังนี้ คือ

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	ระดับน้อยที่สุด

4. สถิติเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) การตรวสอบปัญหา

Multicolinearity และ Authcgrelation หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยทั่วไปค่าสหสัมพันธ์ไม่ควรเกิน 0.80 โดยมีเกณฑ์การแปรผลระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ความหมายของระดับความสัมพันธ์

+0.81 ถึง +1.00 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก

+0.61 ถึง +0.80 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

+0.41 ถึง +0.60 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

+0.21 ถึง +0.40 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

+0.10 ถึง +0.20 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง -1- + 1

ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

ค่า r เป็นศูนย์ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมติฐานในการวิจัย โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

อนึ่ง การวิจัยนี้ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยยึดหลักเกณฑ์ตามคำประกาศเฮลซิงกิ (Declaration of Helsinki) และแนวทางการปฏิบัติการวิจัยทางคลินิกที่ดี (ICH GCP) ลำดับที่ 142/2567 เลขที่ HE14267 รับรองวันที่ 13 สิงหาคม พ.ศ. 2567

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและคำนวณค่าร้อยละ (n = 390)

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (51.79%) อายุระหว่าง 31–40 ปี (36.92%) โสด (42.05%) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (33.08%) มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (33.08%) รายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท (24.10%) และมีลักษณะการเดินทางแบบเช้าไปเย็นกลับ (94.10%) โดยรู้จักท่าเรือผ่านเพื่อนหรือญาติ (25.84%)

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการ

ผลการทดสอบโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพการให้บริการของท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม

(N=390)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความเชื่อมั่น	3.82	0.60	มาก
2. ด้านรูปธรรมของการบริการ	3.63	0.39	มาก
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.84	0.68	มาก
4. ด้านความใส่ใจลูกค้า	3.84	0.69	มาก
ภาพรวม	3.78	0.48	มาก

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาล

เมืองนครพนม โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}$=3.84, S.D.=0.69) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความใส่ใจลูกค้า (Empathy): มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$=3.84, S.D.=0.69) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness): มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเช่นกัน ($\bar{X}$=3.84, S.D.=0.68) ด้านความเชื่อมั่น (Assurance): มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$=3.82, S.D.=0.60) ด้านรูปธรรมของการบริการ (Tangibility): มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}$=3.63, S.D.=0.39) เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้าน พบว่า: รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันใจ และความสุภาพอบอุ่นของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$=3.97, S.D.=0.81) และ ชื่อเสียงที่ดีในเรื่องการให้บริการของท่าเรือ ($\bar{X}$=3.97, S.D.=0.81). รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความสะอาดของห้องน้ำและที่นั่งพัก ($\bar{X}$=3.50, S.D.=0.48 และ $\bar{X}$=3.50, S.D.=0.50 ตามลำดับ). สำหรับด้านรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่รายการที่น่าเป็นห่วงคือ ห้องน้ำมีสภาพสะอาด และใช้งานได้สะดวก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในภาพรวม ($\bar{X}$=3.34, S.D.=0.48).

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ

ผลการทดสอบโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.69	0.46	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.98	0.37	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.79	0.34	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.72	0.43	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.10	0.43	มากสุด
ภาพรวม	**3.86**	**0.31**	**มาก**

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนมโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}$=3.86, S.D.=0.31). เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้: ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า: มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$=4.10, S.D.=0.43) ซึ่งเป็นคะแนนที่สูงมากเป็นพิเศษ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา: ($\bar{X}$=3.98, S.D.=0.37) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ: ($\bar{X}$=3.79, S.D.=0.34) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง: ($\bar{X}$=3.72, S.D.=0.43) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค: มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}$=3.69, S.D.=0.46) เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้านของความพึงพอใจ พบว่า: รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระบบการจัดการเวลาของท่าเทียบเรือฯ สามารถช่วยให้การบริการเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$=4.20, S.D.=0.66) และ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอสำหรับการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมาก ($\bar{X}$=4.13, S.D.=0.69). รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในภาพรวมคือ เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมให้สามารถให้บริการผู้โดยสารทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}$=3.16, S.D.=0.50).

ตอนที่ 4 อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson s correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม

ตัวแปร	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์				
	ด้านความเชื่อมั่น	ด้านรูปธรรมของการบริการ	ด้านการตอบสนองลูกค้า	ด้านความใส่ใจลูกค้า	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือเทศบาลเมืองนครพนม
ด้านความเชื่อมั่น	1	.757**	.525**	.305**	.309**
ด้านรูปธรรมของการบริการ		1	.655**	.428**	.155**
ด้านกาตอบสนองลูกค้า			1	.728**	.541**
ด้านความใส่ใจลูกค้า				1	.648**
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ					1

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า ภาพรวมสะท้อนให้เห็นว่าตัวแปรต้นในแต่ละด้านมีผลต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมต่างกันไป โดยที่ด้านความใส่ใจลูกค้าและการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์ที่เด่นชัดกับคุณภาพการบริการโดยรวม ในขณะที่ด้านความเชื่อมั่นและรูปธรรมของการบริการมีผลสัมพันธ์ที่ต่ำกว่าแต่ยังมีนัยสำคัญ ตัวแปรต้น 4 ตัว มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .155 - .757 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความใส่ใจลูกค้า มีระดับสูง (r = 0.648) ด้านการตอบสนองลูกค้า มีระดับปานกลาง (r = 0.541) ด้านความเชื่อมั่น มีระดับต่ำ (r = 0.309) และด้านรูปธรรมของการบริการ มีระดับต่ำมาก (r = 0.155)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงปัจจัยคุณภาพการให้บริการของท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจท่าเทียบเรือเทศบาลเมืองนครพนม	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	3.265	.107		30.405	.000
ด้านความเชื่อมั่น	.239	.027	.458	8.706	.000
ด้านรูปธรรมของการบริการ	-.485	.048	-.598	-10.123	.000
ด้านการตอบสนองลูกค้า	.113	.031	.244	3.649	.000
ด้านความใส่ใจลูกค้า	.262	.026	.573	10.246	.000

(R = .743 R^2 = 0.552 F = 118.803 Sig. ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ 0.05 ซึ่งตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร มีอำนาจทำนายประมาณร้อยละ 55.2 (R^2 = 0.552) โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรตัวแปรตามในรูปแบบคะแนนมาตรฐานจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้แก่ ด้านความใส่ใจลูกค้า (Beta = 0.262) ด้านความเชื่อมั่น (Beta = 0.239) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Beta = 0.113) และด้านรูปธรรมของการบริการ (Beta = -0. 485) ทั้งนี้สามารถสร้างสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานเพื่อพยากรณ์ปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่น ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความใส่ใจลูกค้า

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Y = 3.265 + 0.239 ด้านความเชื่อมั่น + (-0.485) ด้านรูปธรรมของการบริการ + 0.113 ด้านการตอบสนองลูกค้า + 0.262 ด้านความใส่ใจลูกค้า

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

Z = 0.458 ด้านความเชื่อมั่น + (-0.598) ด้านรูปธรรมของการบริการ + 0.244 ด้านการตอบสนองลูกค้า + 0.573 ด้านความใส่ใจลูกค้า

จากผลการวิเคราะห์ สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความใส่ใจลูกค้า ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านรูปธรรมของการบริการส่งผลทางลบต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สะท้อนให้เห็นว่า แม้ว่าการบริการที่มีลักษณะจับต้องได้ (รูปธรรม) จะเป็นสิ่งสำคัญขั้นพื้นฐาน แต่ไม่ได้ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยตรง เนื่องจากอาจถูกมองเป็นสิ่งที่ต้องมีอยู่แล้ว และอาจเกิดความคาดหวังที่สูงจนเกิดช่องว่างในบริการ

การวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน มาจาก 1. ผู้อำนวยการกองคลัง เทศบาลเมืองนครพนม 2.เจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรนครพนม 3.เจ้าหน้าที่ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศพรมแดน ท่าเทียบเรือเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 4.เจ้าหน้าที่ด่านกักกันสัตว์นครพนม 5.เจ้าหน้าที่ด่านตรวจพืชนครพนม 6.ผู้ประกอบกิจการเรือโดยสารนครพนม-คำม่วน 7.นักท่องเที่ยว จำนวน 3 คน 8.เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองนครพนมโดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 คน ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

(1) ระดับคุณภาพการให้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม ในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลทั้ง 10 คน กล่าวถึง ระดับคุณภาพการให้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ: โดยรวมท่าเทียบเรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน ความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำอยู่ในระดับดี บางจุดยังต้องปรับปรุง และอาคารท่าเทียบเรือมีพื้นที่เล็ก ช่องทางผ่านเข้า-ออก ราชอาณาจักร มีช่องทางละ 1 ช่องทาง ในช่วงเทศกาลและวันหยุดยาว ที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ทำให้กระบวนการผ่านเข้า-ออกราชอาณาจักรมีความล่าช้า 2) ความน่าเชื่อถือ: ผู้ให้ข้อมูลชื่นชมในความร่วมมือของหลายหน่วยงาน ทำให้การบริการเป็นระบบเรือเดินตามเวลาส่วนใหญ่ และมีมาตรฐานที่ดี สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสาร 3) การตอบสนองลูกค้า: เจ้าหน้าที่โดยรวมให้บริการรวดเร็ว แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี แต่ยังมีข้อจำกัดบางครั้งเมื่อต้องรองรับผู้โดยสารจำนวนมาก 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า: มีการควบคุมดูแลความปลอดภัยทั้งในด้านเรือและการผ่านแดนอย่างเข้มงวด เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจน ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจ 5) ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า: เจ้าหน้าที่ส่วนมากมีความสุภาพ เอาใจใส่ และพร้อมช่วยเหลือ โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้ป่วยและผู้พิการ

(2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนมในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลทั้ง 9 คน กล่าวถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค: ผู้ใช้บริการมองว่าท่าเทียบเรือให้บริการแก่ทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ แต่ยังต้องพัฒนาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้ใช้รถเข็น 2) การให้บริการอย่างทันเวลา: ส่วนใหญ่พอใจเรื่องเวลา เรือออกตามกำหนด แต่ยังขาดระบบแจ้งเตือนล่วงหน้าในกรณีเรือมีการล่าช้าหรือเปลี่ยนแปลงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ: ปกติจำนวนเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ แต่ช่วงเทศกาลหรือวันหยุดยังไม่สามารถรองรับได้ดีเท่าที่ควร ควรเพิ่มบุคลากรและจัดการคิว 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง: การบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น มีความต่อเนื่องระหว่างขั้นตอนต่างๆ แม้ในกรณีเกิดปัญหา 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า: เข้าถึงบริการได้ง่าย แต่ยังขาดการใช้เทคโนโลยี ในบางรายการให้บริการ เช่น ระบบจองออนไลน์หรือการแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน

(3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนมและข้อเสนอแนะ ในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลทั้ง 9 คน กล่าวถึงการปรับปรุงอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ทันสมัยเพื่อรองรับผู้โดยสารจำนวนมาก การขยายพื้นที่ห้องพยาบาล ห้องตรวจโรค และพื้นที่รอโดยสาร โดยเฉพาะในช่วงเทศกาล การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ทางลาด ราวจับ และที่นั่งพิเศษ การพัฒนาระบบแจ้งเตือนเวลาการเดินเรือผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชันหรือสื่อสังคม การนำระบบจองตั๋วออนไลน์มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การดูแลรักษาความสะอาดโดยเฉพาะห้องน้ำ และจัดคิวอย่างเป็นระบบในช่วงที่มีคนหนาแน่น

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยชี้ว่าคุณภาพการให้บริการของท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนมโดยรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงความพยายามของเทศบาลในการยกระดับมาตรฐานการบริการ โดยเฉพาะมิติ ความเชื่อมั่น (Assurance) และ การตอบสนอง (Responsiveness) ที่ได้รับคะแนนสูง แสดงถึงการให้บริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพ และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มิติ ความใส่ใจ (Empathy) ก็ได้รับการประเมินในระดับสูง โดยเฉพาะการให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจ แสดงถึงความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ ในทางตรงกันข้าม มิติ รูปธรรมของบริการ (Tangibles) ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด และมีผลกระทบเชิงลบต่อคุณภาพบริการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ แม้ว่าภาพรวมด้านกายภาพ เช่น ความสะอาดหรือป้ายข้อมูลจะอยู่ในเกณฑ์ดี แต่สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น ห้องน้ำและที่นั่งพัก กลับมีคะแนนต่ำ ($\overline{X}$ =3.34) สะท้อนว่าผู้ใช้บริการมองสิ่งเหล่านี้เป็น “ปัจจัยสุขอนามัย” ที่หากต่ำกว่ามาตรฐานจะกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม

ด้านความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.86) โดยเฉพาะ การให้บริการอย่างก้าวหน้าได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.40) ซึ่งสะท้อนถึงความพึงพอใจต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ การเข้าถึงบริการที่สะดวก และความเป็นมืออาชีพของทีมงาน ข้อค้นพบที่น่าห่วงคือ มิติ ความเสมอภาคในการบริการ ซึ่งได้คะแนนต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.69) โดยเฉพาะด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกับผู้โดยสารทุกกลุ่ม ($\overline{X}$ = 3.16) ซึ่งอาจกระทบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือในระยะยาว

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนมดังนี้:

1. เร่งปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สำคัญ เทศบาลเมืองนครพนมควรให้ความสำคัญเร่งด่วนกับการปรับปรุง ห้องน้ำและที่นั่งพัก ให้มีความสะอาด ถูกสุขอนามัย และเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ เพื่อลดช่องว่างความคาดหวังและป้องกันความไม่พึงพอใจขั้นพื้นฐานของผู้ใช้บริการ.

2. รักษาระดับคุณภาพและพัฒนาต่อยอดในมิติที่แข็งแกร่ง ควรธำรงรักษามาตรฐานการให้บริการในด้านความใส่ใจลูกค้า การตอบสนองลูกค้า และความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นจุดแข็งของบุคลากร และอาจพิจารณาพัฒนาทักษะเชิงลึกหรือใช้เทคโนโลยีเข้ามาเสริม เพื่อยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้นไปอีก.

3. ให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างเสมอภาคและการเข้าถึง ควรจัดให้มีการ ฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่องและเข้มข้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจและทักษะในการให้บริการผู้โดยสารทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ชาวสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว หรือผู้มีความต้องการพิเศษ.

4. การติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ควรมีการสำรวจความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงของความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และประเมินผลของการปรับปรุงที่ดำเนินการไป.

ข้อจำกัดและงานวิจัยในอนาคต (Limitation and Future Research)

การวิจัยนี้เป็นผลสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำกัดตามขอบเขตและวัตถุประสงค์ที่ระบุ. ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมที่อาจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างละเอียด รวมถึงการเปรียบเทียบกับท่าเทียบเรือหรือจุดผ่านแดนอื่นๆ อาจยังไม่ครอบคลุมในรายงานสรุปนี้. การตีความผลลัพธ์เชิงถดถอยของมิติรูปธรรมที่ส่งผลเชิงลบ ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อทำความเข้าใจสาเหตุที่แท้จริงอย่างลึกซึ้ง.

เอกสารอ้างอิง

กชกร เบ้าสุวรรณ, ธนภัทร ปัจฉิม และสุจิตรา ฉายปัญญา. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย (รายงานการวิจัย). คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2567). สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2566 (จำแนกรายจังหวัด). กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา.สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2567 https://www.mots.go.th/news/category/656

กฤษฎ์ติณห์ ตุ้มไธสง. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการคอร์สการเตรียมความพร้อมก่อนการตั้งครรภ์ออนไลน์ ในผู้ผู้ที่ตั้งครรภ์แล้ว (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชญาณิศา วงษ์พันธุ์. (2566). แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้ธุรกิจสปาในประเทศไทย (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)

ชนากานต์ สุดสุข. (2565). การศึกษาพฤติกรรมและการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการศูนย์การค้าของกลุ่มผู้บริโภควัยหลังเกษียณ (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการหาวิทยาลัยมหิดล)

ณัฐธินี พรภัทรประเสริฐ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของหลุมจอดอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

บุญยฤทธิ์ สุริยวงศ์. (2554). คุณภาพการให้บริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือไออาร์พีซีระยอง ในทัศนะของผู้ใช้บริการ (วิทยานิพนธ์นิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุษกร รังษีภโนดร และ ธนัสถา โรจนตระกูล. (2565). คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 7(10), 329-342.

วรกานต์ เชื้อสำราญ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำ และความพึงพอใจในการใช้บริการร้านสะดวกซัก (Laundromat) ของผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล)

ศุภิสรา ศรีอุทารวงศ์. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในจังหวัดเพชรบุรี. (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล)

พีรยา เศรษฐพัฒน์ และอชัญา กล้าเวช. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจโดยรวมจากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม*, 1(2), 16-29.

มาลัย ศราทธนานนท์. (2557). คุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).

วิศิษฏ์ เตชาวัฒนากูล. (2563). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 10(4), 54-65.

สำนักงานเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม. (2566). คู่มือนักลงทุนเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดนครพนม. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2567 จาก http://sez-npm.nakhonphanom.go.th/documents/1535902757/1535902757.pdf

สำนักงานจังหวัดนครพนม. (2566). แผนพัฒนาจังหวัดนครพนม (พ.ศ. 2566 – 2570) ฉบับทบทวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด.สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2567 จาก http://www2.nakhonphanom.go.th/files/com_news_struct/2023-01_8767e6a7a3cd217.pdf

สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขานครพนม. (2567). สถิติเที่ยวเรือและผู้โดยสาร ท่าเทียบเรือการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองนครพนม ปี พ.ศ. 2566 . สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2567 จาก https://lookerstudio.google.com/s/toUvwJREsTM

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 135 ตอนที่ 82 ก. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2567 จาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2561/A/082/T_0001.PDF

สุกัญญา พราพงษ์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา ปิ่นเกล้า (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม)

อริยาภรณ์ ตั้งศรีธนาวงศ์. (2558). การรับรู้คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว นานาชาติ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) DOI : 10.58837/CHULA.THE.2015.1101