

การศึกษาความพึงพอใจและพัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ของเรือโดยสารข้ามฟาก พัทยา - เกาะล้าน

Study on Satisfaction and Service Development for Passengers of Pattaya - Koh Laan Ferry Boat Service

วีระพล แจ่มสวัสดิ์¹ วรวรรณ สังข์แก้ว² สุรศักดิ์ สาลีพัชราภรณ์³
วิลาวัลย์ ฤทธิเรือโรจน์¹ และ กมลรัตน์ สุริยะสาร¹

Viraplo Jamsawat¹, Vorawan Sungkaew², Surasak Sarleepucha³,

Vilawan Ritruangrot¹ and Kamonrat Suriyasarn¹

¹สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

²คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

³วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีชลบุรี

virapolj@yahoo.com

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของผู้โดยสารเรือข้ามฟากพัทยา-เกาะล้านมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและการหาแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการของเรือโดยสารข้ามฟากในเส้นทางระหว่างพัทยา – เกาะล้าน โดยใช้วิธีการประเมินผลจากการตอบแบบสอบถามจากผู้โดยสารเรือข้ามฟาก จำนวน 1,316 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารเรือข้ามฟากที่ตอบแบบประเมินผลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 53.80% (708 คน) โดยมีอายุระหว่าง 20 ถึง 30 ปี มากที่สุด 49.54% (652 คน) มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็น 39.21% (516 คน) อาชีพหรือสถานะส่วนใหญ่ทำงานบริษัทเอกชน 59.6% (45.29 คน) รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว/รับจ้างนักเรียนและนักศึกษา อาชีพรับราชการ/ พนักงานของรัฐ และอื่น ๆ ตามลำดับ มีรายได้ระหว่าง 5,000 ถึง 15,000 บาท/เดือน มากที่สุด 42.86% (564 คน) และรายได้น้อยที่สุด คือสูงกว่า 30,000 บาท/เดือน 140 % (10.64 คน)

วัตถุประสงค์และแผนการเดินทาง ผู้ตอบแบบสอบถามทราบข้อมูลเกาะล้านจากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด 47.11 % (620 คน) ส่วนใหญ่เคยเดินทางมาเที่ยวเกาะล้านแล้วหลายครั้งและผู้ตอบแบบสอบถามทราบตารางการเดินทางระหว่างพัทยา – เกาะล้าน มีผู้เดินทางข้ามฟากระหว่างพัทยา – เกาะล้านเดือนละ 1 ครั้ง มากที่สุด 51.06 % (672 คน) ผู้ตอบแบบสอบถามชอบเดินทางมากที่สุดในฤดูหนาว 39.82% (524 คน) ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมาจากภาคกลางมากที่สุด 63.53% (836 คน) ลักษณะการเดินทางมากับกลุ่มเพื่อนหลายคนมากที่สุด 50.46% (664คน) ใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะในการเดินทางมาทำขึ้นเรือมากที่สุด 47.42% (624 คน) ผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลาในการรอขึ้นเรือนานมากกว่า 30 นาที มากที่สุด 66.26% (872 คน) ใช้เวลาพักผ่อนที่เกาะล้าน 3 ถึง 6 วัน มากที่สุด 33.74% (444 คน) ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกพักผ่อนที่บ้านพักตากอากาศ 57.45% (756 คน) พักค้างแรมในที่พัก ราคา 501 – 1,000 บาท มากที่สุด 42.86% (564 คน) ใช้จักรยานยนต์/สามล้อรับจ้างพาหนะในขณะพักผ่อนอยู่บนเกาะล้านมากที่สุด 58.97% (776 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อจำนวนผู้โดยสารต่อเที่ยว ปานกลางมากที่สุด 57.14% (752 คน) มีระดับความพึงพอใจในสภาพของเรือโดยสารและเครื่องอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ ปานกลางมากที่สุด 61.70% (812 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานประจำเรือ ปานกลางมากที่สุด 67.48% (888 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถ/ชำนาญของพนักงานประจำเรือ ปานกลางมากที่สุด 73.56% (968 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของเส้นทางเดินเรือ ปานกลางมากที่สุด 71.12% (936 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของการใช้พลังงานขณะจอดที่ท่าเรือ ปานกลางมากที่สุด 66.26% (872 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเดินทางมายังท่าเรือ ระดับมาก มากที่สุด 60.49% (796 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความถี่ของเรือข้ามฟาก ปานกลางมากที่สุด 71.12% (936 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อค่าโดยสารของเรือข้ามฟาก ระดับมาก มากที่สุด 47.72% (628 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายภายในเรือข้ามฟาก ปานกลางมากที่สุด 59.27% (780 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเรือข้ามฟาก ปานกลางมากที่สุด 46.81% (616 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความรวดเร็ว / ระยะเวลาในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน ปานกลางมากที่สุด 50.76% (668 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความสุภาพและมิตรไมตรีของพนักงานต่อผู้โดยสารปานกลางมากที่สุด 51.06% (672 คน)

มีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการขึ้น - ลงเรือ ของท่าเรือพัทยา และเกาะล้านปานกลางมากที่สุด 52.89% (696 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัยของเรือข้ามฟากปานกลางมากที่สุด 57.75% (760 คน) มีระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการตลอดเส้นทางของเรือข้ามฟากปานกลางมากที่สุด 56.23% (740 คน) เรียงตามลำดับสรุปความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือต่อการให้บริการแก่ผู้โดยสารของเรือโดยสารข้ามฟากพัทยา – เกาะล้าน โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 %

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การให้บริการเรือ เรือโดยสารข้ามฟากพัทยา – เกาะล้าน ท่าเรือแหลมบาลีฮาย

Abstract

This study intended to obtain the Pattaya-Koh Lan ferry passengers' satisfaction and gain the guideline for improving the ferry's services. Using the questionnaires, 1,316 passengers were asked to rate their levels of satisfactions and give comments. For general information of the participants, the results revealed that most of the participants were female (708 persons / 53.80%). Mostly, their ages were between 20-30 years (652 persons / 49.54%), and their education levels were at Bachelor's degree (516 persons / 39.21%). Also, their occupations were private companies' officers (596 persons / 45.29%) and, the others, freelancers, students, government officers, and others. For their income, their salaries were mostly 5,000-15,000 Baht/month (564 persons / 42.86%) and the other was higher than 30,000 Baht/month (140 persons / 10.64%).

In addition, the participants learned the information about Koh Lan from the Internet (620 persons / 47.11%). Mostly, they had been in Koh Lan for several times and they had already known timetable of the ferry. Also, they mostly travelled once a month (672 persons / 51.06%). For their mostly favorite choices in travelling, they most likely travelled in winter (524 persons / 39.82%), they came from central Thailand (836 persons/63.53%), they liked to travel in groups (664 persons / 50.46%), they used car as a mean to the pier, they had spent time staying on Koh Lan for 3-6 days long (444 persons / 33.74%), they chose bungalow for their accommodations (756 persons / 57.45%) with the rate 501-1,000 Baht (564 persons / 42.86%), and they used bicycle and metered tricycle while they had stayed on Koh Lan (776 persons / 58.97%). For the levels of satisfactions, the participants felt satisfied to the trips at moderate level (752 persons / 57.14%), to the conditions of ferry boat and engine at moderate level (812 persons / 61.70%), to the ferry staffs at moderate level (888 persons / 67.48%), to the professions of ferry staffs at moderate level (968 persons / 73.56%), to the ferry route at moderate level (936 persons / 71.12%), to the usage of fuel during porting at moderate level (872 persons / 66.26%), to the convenience of travelling to the pier at high level (796 persons / 60.49%), to the frequency of ferry trips at moderate level (936 persons / 71.12%), to the ferry fare at high level (628 persons / 47.72%), to the comfort of the ferry boat at moderate level (780 persons / 59.27%), to the staffs' services at moderate level (616 persons / 46.81%), to the speed and time at moderate level (668 persons / 50.06%), to the politeness and friendly services of staffs to passengers at moderate level (672 persons / 51.06%), to the safety in boarding at Pattaya and Koh Lan's piers at moderate level (696 persons / 52.89%), to the safety of the ferry boat at moderate level (760 persons / 57.75%), and to the overall services at moderate level (740 persons / 56.23%), respectively. In conclusion, the overall satisfaction and comments of the participants was at moderate level at the average value of 3.15%.

Keyword : Satisfaction, Service development, Pattaya – Koh Laan ferry boat, Bali Hai pier.

1. บทนำ

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายสร้างรายได้และกระจายรายได้ให้แก่ประชาชนชาวไทย โดยใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว “ไทยเที่ยวไทย” ให้เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญเพื่อกระตุ้นการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในประเทศ เนื่องจากปัจจุบันนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทยประมาณปีละ 12 ล้านคน ที่สร้างรายได้เข้าประเทศกว่า 400,000 ล้านบาทต่อปี ได้ลดจำนวนลงมาก จากเหตุการณ์วิกฤติทางการเมือง ทำให้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศ ดังนั้นภาครัฐจึงสนับสนุนให้ประชาชนภายในประเทศไทยท่องเที่ยวในประเทศ อย่างไรก็ตามการบริหารการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งประเทศไทยมีทรัพยากรการท่องเที่ยวอยู่อย่างไม่จำกัดที่มีคุณค่ามากมาย ทั้งอุทยานแห่งชาติ สถานที่ทางประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์ แต่ยังคงขาดการบริหารการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษอย่างบูรณาการแบบเบ็ดเสร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การอนุรักษ์และฟื้นฟูธรรมชาติสิ่งแวดล้อม การสรรค์สร้างบริการคุณภาพ และผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวให้มีความ เป็นเลิศระดับโลกในพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อให้มีระบบการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มขีดความสามารถขององค์กรภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว เกาะล้าน ห่างจากฝั่งพัทยาประมาณ 7 กิโลเมตร นั่งเรือก็ประมาณ 45 นาที สำหรับเรือโดยสารขนาดใหญ่ หรือเรือสปีดโบท 15 นาที มีชายหาดที่สะอาด น้ำใส และยังเป็นแหล่งดูปะการัง มีทรัพยากรได้นำทางทะเลที่สวยงาม ทำให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ตามธรรมชาติที่มีความหลากหลายทางชีวภาพ การจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ กลุ่มที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ เกาะล้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ถิ่นกำเนิด อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ วัตถุประสงค์หลักของการเดินทางรสนิยม ความต้องการ ความคาดหวัง สิ่งประทับใจ ข้อเสนอแนะและอื่น ๆ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ในการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะล้านของช่วงฤดูกาลต่าง ๆ ในรอบปี ซึ่งจะสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการเสริมสร้างแผนปฏิบัติการบริหารวางแผนการพัฒนาเกาะล้าน และพื้นที่เชื่อมโยงอุตสาหกรรมการเดินทาง และการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่สำคัญของเมืองพัทยา มีส่วนสำคัญในการสร้างรายได้ การจ้างงานและการกระจายรายได้ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวโดยเรือโดยสาร ที่ให้บริการระหว่างที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของพื้นที่หรือระหว่างเกาะที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว และปัจจุบันการท่องเที่ยวโดยเรือโดยสารท่องเที่ยวได้รับความนิยมน่าจะมากขึ้น มีการขยายตัวที่ค่อนข้างดี เห็นได้จากปริมาณนักท่องเที่ยวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการเรือดังกล่าวที่ทำเทียบเรือฝั่งพัทยา - เกาะล้านที่เพิ่มขึ้น กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาแบบบูรณาการขึ้นพื้นฐานรอบ ๆ เกาะทั้งในระบบไฟฟ้า โครงการก่อสร้างถนนรอบเกาะ ซึ่งยังไม่สามารถเชื่อมต่อกันตลอดรอบเกาะ เพื่ออำนวยความสะดวกในการขนส่งและการจราจรของเกาะล้าน การก่อสร้างทางเดินสาธารณะเพื่อบริการนักท่องเที่ยวและชุมชน การคัดแยกขยะที่เหมาะสมบนเกาะ ระบบน้ำประปา ดำเนินการพัฒนากระบวนการขนส่งทางน้ำเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ในการเดินทางระหว่างฝั่งพัทยา – เกาะล้าน ตลอดจนส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวทางน้ำให้สมบูรณ์มากขึ้น พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเดิมที่มีอยู่ให้เป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดไปยัง เกาะล้านเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนพัฒนาท่าเทียบเรือที่ใช้ข้ามไปยังเกาะล้านให้อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด

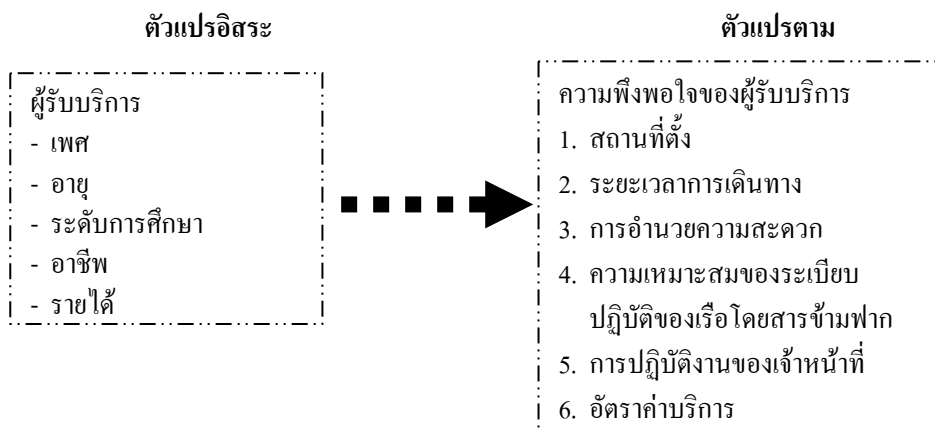
ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการให้บริการของเรือโดยสารข้ามฟากที่ให้บริการประจำเส้นทาง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจะมีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่ และเพื่อไว้เป็นแนวทางการวางแผนจากภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาท่าเทียบเรือ ตลอดจนเรือโดยสารให้ได้รับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการมากที่สุด

1.1 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารข้ามฟากในเส้นทางระหว่างฝั่งพัทยา – เกาะล้าน
2. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้โดยสารเรือข้ามฟาก

1.2 กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย

เป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารข้ามฟากในเส้นทางระหว่างแหลมบาลีฮาย (พัทยา) - เกาะล้าน ใน 6 ด้าน



นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการ ท่าเรือ และเรือข้ามฟากระหว่างแหลมบาลีฮาย (พัทยา) - เกาะล้าน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการท่าเรือ และเรือข้ามฟากระหว่างฝั่งแหลมบาลีฮาย (พัทยา) - เกาะล้าน

พัทยา หรือ เมืองพัทยา หมายถึง เป็นเขตปกครองพิเศษเขตหนึ่งที่ตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา ฉบับ วันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2521 (เทียบเท่าเทศบาลนคร) ในเขตจังหวัดชลบุรี จัดเป็นเมืองท่องเที่ยวนานาชาติที่มีชื่อเสียงระดับโลกโดยเฉพาะหาดทรายที่ทอดยาวไปตามแนวชายฝั่งทะเล จัดได้ว่ามีความสวยงามอีกแห่งของประเทศไทย อยู่ห่างจากกรุงเทพฯ ไปทางตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ 140 กิโลเมตร ตั้งอยู่บนฝั่งทะเลทางทิศตะวันออกเฉียงของอ่าวไทย ซึ่งพัทยาแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ พัทยาเหนือ พัทยากลาง พัทยาใต้ และหาดจอมเทียน

เกาะล้าน หมายถึง เกาะที่ห่างจากฝั่งพัทยাপระมาณ 7 กิโลเมตร นั่งเรือประมาณ 45 นาที สำหรับเรือโดยสารขนาดใหญ่ หรือ เรือสปีดโบท 15 นาที มีชายหาดที่สะอาด น้ำใส และยังเป็นแหล่งดูปะการังอีกด้วย การเดินทางอาจจะขับรถไปเองหรือไปรถโดยสารก็สะดวก จากพัทยาเหนือไปพัทยาใต้ จะเห็นป้ายไปพัทยาใต้ให้เลี้ยวขวาแล้วเลี้ยวซ้ายที่ไฟแดงแรก ตรงไป จะข้ามสะพานไปโผล่ตรงท่าเรือแหลมบาลีฮาย (Balihai)

ความพึงพอใจต่อการรับบริการ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความประทับใจ ความรู้สึกที่ดี หรือความพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารข้ามฟากในเส้นทางระหว่างแหลมบาลีฮาย (พัทยา) - เกาะล้าน

ผู้โดยสารเรือ หมายถึง ผู้ใช้บริการเรือโดยสารข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) - เกาะล้าน โดยเสียค่าบริการหรือค่าโดยสาร

นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางมาขึ้นเรือบริเวณท่าเรือเพื่อที่จะเดินทางระหว่างแหลมบาลีฮาย (พัทยา) - เกาะล้าน จุดประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ

กนิษฐา บุญญนิรันดร์ (2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

วีระพล แจ่มสวัสดิ์และคณะ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเรือโดยสารข้ามฟากศรีราชา – เกาะสีชัง พบว่าผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจในการเดินทางมายังท่าเรือมาก ความพึงพอใจค่าโดยสารระดับปานกลาง ความพึงพอใจความสะดวกสบายบนเรือระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของเรือโดยสารระดับปานกลาง และสรุปความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ทิววรรณ เสถียรเขต (2543) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะงานที่ทำมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับทำโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ มีความเป็นอิสระในการทำงาน งานที่ได้รับมอบหมายทำให้สร้างความพึงพอใจและมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ งานที่ทำได้ติดต่อกับบุคคลภายนอก ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับความสนับสนุนในงานที่ทำจากผู้บังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชายอมรับในความพึงพอใจงานเพิ่มเติมและงานที่ทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้าสูง ด้านความมั่นคงในงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานในหน้าที่การงานได้นานเท่าที่ต้องการ หลักเกณฑ์ในการโยกย้ายพนักงานเป็นไปอย่างยุติธรรม ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและปกป้องท่าน ด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย แต่พอใจกับสวัสดิการด้านรถรับส่ง

สรียา เพ็ชรรัตน์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ไทยที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยว และสถานที่ๆนักท่องเที่ยวจะต้องใช้บริการรวม 5 กลุ่มสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อโรงแรมที่พัก สถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ สถานที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น สถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว มากกว่าในด้านราคา และการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว ส่วนความพึงพอใจต่อสถานที่ทั่วไปของเมืองพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยวมากกว่า การวิเคราะห์ ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันนักท่องเที่ยวยุคการศึกษาในระดับปริญญาโท-เอก มีความพึงพอใจน้อยกว่านักท่องเที่ยวยุคการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจไม่แตกต่างจากกลุ่มจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และนักท่องเที่ยวยุคที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และนักท่องเที่ยวยุคที่มีรายได้ 10,001- 20,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

2. วิธีการศึกษา

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) – เกาะล้าน โดยเก็บตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,316 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลค้างนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ขั้นตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านประชากรทางสังคม ได้แก่ เพศ อาชีพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) – เกาะล้าน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) – เกาะล้าน โดยวัดความพึงพอใจใน 10 ด้าน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างจากผู้โดยสารเรือข้ามฟาก โดยให้ผู้โดยสารเรือข้ามฟากตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น หรือโดยการสอบถามหรือสัมภาษณ์ จากข้อมูลคำถามโดยปฏิบัติตามนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวผู้โดยสารเรือที่เดินทางระหว่างแหลมบาลีฮาย (พัทยา) – เกาะล้าน
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

3.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

ตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม/ผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัททยา) ถึง เกาะลัน อำเภอกงตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ลักษณะด้านประชากรทางสังคม		จำนวน	ร้อยละ
รวม		1,316	100
เพศ	ชาย	608	46.20
	หญิง	708	53.80
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	164	12.46
	20-30 ปี	652	49.54
	31-40 ปี	316	24.01
	41-50 ปี	124	9.42
	51-60 ปี	56	4.26
	มากกว่า 60 ปี	4	0.30
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	76	5.78
	มัธยมศึกษา	408	31.00
	อนุปริญญา/ปวส.	248	18.84
	ปริญญาตรี	516	39.21
	ปริญญาโท หรือสูงกว่า	68	5.17
อาชีพ	รับราชการ/วิสาหกิจ	176	13.37
	บริษัทเอกชน	596	45.29
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง	268	20.36
	นักเรียน/นักศึกษา	216	16.41
	อื่น ๆ	60	4.56
รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	288	21.88
	5,000 ถึง 15,000 บาท/เดือน	564	42.86
	15,001 ถึง 30,000 บาท/เดือน	324	24.62
	สูงกว่า 30,000 บาท/เดือน	140	10.64

3.2 วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัททยา) - เกาะลัน

ตารางที่ 2 วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัททยา) - เกาะลัน

วัตถุประสงค์และแผนการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
ทำรู้จักเกาะลันได้อย่างไร*		
จากสื่อแผ่นพับใบปลิว	96	7.29
จากสื่อป้ายประชาสัมพันธ์	104	7.90
จากสื่ออินเทอร์เน็ต	620	47.11
จากสื่อโทรทัศน์	196	14.89
จากสื่อวิทยุ	292	22.19
จากสื่ออื่นๆ	8	0.61
ท่านเคยเดินทางโดยสารเรือข้ามฟากพัททยา - เกาะลันมาก่อนหรือไม่		
เคย.....ครั้ง	762	57.90
ไม่เคย	554	42.10

ตารางที่ 2 วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) - เกาะล้าน(ต่อ)

วัตถุประสงค์และแผนการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
ท่านโดยสารเรือข้ามฟากระหว่างพัทยา - เกาะล้านบ่อยเท่าใด		
ทุกวัน	84	6.38
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	516	39.21
มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	16	1.22
เดือนละ 1 ครั้ง	672	51.06
มากกว่าเดือนละ 1 ครั้งๆ	24	1.82
อื่นๆ	4	0.30
วัตถุประสงค์ของการเดินทาง		
ท่องเที่ยว/พักผ่อน	648	49.24
มาเยี่ยมญาติหรือมาเยี่ยมเพื่อน	108	8.21
ติดต่อธุรกิจ/ประกอบอาชีพ	196	14.85
ทัศนศึกษา	360	27.36
อื่นๆ	4	0.30
ท่านทราบตารางการเดินทางเรือระหว่าง พัทยา - เกาะล้านหรือไม่		
ทราบ	896	68.09
ไม่ทราบ	420	31.91
วัตถุประสงค์และแผนการเดินทาง		
วันธรรมดา (จ-ศ)	88	6.69
วันหยุดนักขัตฤกษ์	224	17.02
วันหยุดราชการ (ส-อ)	508	38.60
ทุกวัน(จ-อ)	376	28.57
อื่นๆ	120	9.12
ท่านมักจะเดินทางในช่วงฤดูใด		
ฤดูร้อน (มี.ค.- มิ.ย.)	428	32.52
ฤดูฝน (ก.ค. - ต.ค.)	276	20.97
ฤดูหนาว(พ.ย.- ก.พ.)	524	39.82
ทุกฤดู (มค. - ธค.)	88	6.69
ท่านเดินทางมาจากจังหวัด		
ภาคกลาง	836	63.53
ภาคเหนือ	188	14.29
ภาคใต้	72	5.47
ภาคตะวันออกเฉียง	192	14.59
ท่านเดินทางมาลักษณะใด		
คนเดียว	80	6.08
มากับกลุ่มเพื่อนหลายคน	540	41.03
มากับครอบครัวหลายคน	80	6.08
อื่นๆ	32	2.43
ท่านใช้พาหนะใดในการเดินทางมาทำขึ้นเรือ		
รถรอบเมือง(สองแถว)	548	41.64
รถยนต์ส่วนตัว	624	47.42
รถมอเตอร์ไซด์ส่วนตัว	64	4.86
รับจ้าง	40	3.04
รถแท็กซี่	40	3.04

ตารางที่ 2 วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) - เกาะล้าน(ต่อ)

วัตถุประสงค์และแผนการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
ท่านใช้เวลาในการรอขึ้นเรือเพื่อไปพัทยาและ เกาะล้าน นานเท่าไร		
ต่ำกว่า 30 นาที	272	20.67
มากกว่า 30 นาที	872	66.26
มากกว่า 1 ชั่วโมง	136	10.33
อื่น ๆ	36	2.74
ท่านใช้เวลาในการรอขึ้นเรือเพื่อไปพัทยาและ เกาะล้าน นานเท่าไร		
ต่ำกว่า 30 นาที	272	20.67
มากกว่า 30 นาที	872	66.26
มากกว่า 1 ชั่วโมง	136	10.33
อื่น ๆ	36	2.74
ท่านใช้เวลามาพักอาศัย/พักผ่อนที่เกาะล้านนานเท่าไร		
ไปเช้า-เย็นกลับ	316	24.01
1 ถึง 2 วัน	436	33.13
3 ถึง 6 วัน	444	33.74
1 สัปดาห์	120	9.12
ท่านต้องการเลือกพักค้างแรมเป็นที่พักประเภทใด		
โรงแรม	164	12.46
บ้านพักตากอากาศ	756	57.45
บ้านพักของญาติหรือเพื่อน	292	22.19
บ้านพักหน่วยงานราชการ	100	7.60
อื่น ๆ	64	4.89
ท่านพักค้างแรมในที่พักที่เกาะล้านราคาเท่าใด		
ไม่เสียค่าที่พัก	24	1.82
100 ถึง 500 บาท	44	3.34
501 ถึง 1,000 บาท	564	42.86
1,001 - 2,000 บาท	516	39.21
มากกว่า 2,000 บาท	160	12.16
อื่น ๆ	8	0.61
ท่านใช้ยานพาหนะใดขณะพักแรมอยู่บนเกาะล้าน		
ไม่ได้ใช้ยานพาหนะใด	44	3.34
รถส่วนตัว	80	6.08
จักรยาน/ มอเตอร์ไซค์ส่วนตัว	412	31.31
จักรยานยนต์/สามล้อรับจ้าง	776	58.97
อื่น ๆ	4	0.30

*หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3 ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือข้ามฟากต่อการเดินทางระหว่างแหลมบาลีฮาย(พัทยา) - เกาะล้าน

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือ

หัวข้อ (Item)	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้โดยสารต่อเที่ยว	56	4.26	388	29.48	752	57.14	108	8.21	12	0.91
สภาพของเรือโดยสารและเครื่องอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	32	2.43	232	17.63	812	61.70	228	17.33	12	0.91
ค่าโดยสารของเรือข้ามฟาก	172	13.07	628	47.72	436	33.13	60	4.56	20	1.52
ความสะดวกสบายภายในเรือข้ามฟาก	8	0.61	296	22.49	780	59.27	196	14.89	36	2.74
การให้บริการของพนักงานเรือข้ามฟาก	12	0.91	152	11.55	616	46.81	460	34.95	76	5.78
ความเร็ว / ระยะเวลาในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน	80	6.08	512	38.91	668	50.76	52	3.95	4	0.30
ความสุภาพและมีตรีของพนักงานต่อผู้โดยสาร	64	4.86	508	38.60	672	51.06	64	4.86	8	0.61
จำนวนพนักงานประจำเรือ	28	2.13	172	13.07	888	67.48	212	16.11	16	1.22
ความสามารถ/ชำนาญของพนักงานประจำเรือ	36	2.74	172	13.07	968	73.56	124	9.42	16	1.22
ความเหมาะสมของเส้นทางเดินเรือ	24	1.82	220	16.72	936	71.12	132	10.03	4	0.30
ความเหมาะสมของการใช้พลังงานขณะจอดที่ท่าเรือ	28	2.13	160	12.16	872	66.26	240	18.24	16	1.22
ความสะดวกในการเดินทางมายังท่าเรือ	244	18.54	796	60.49	216	16.41	28	2.13	32	2.43
ความปลอดภัยในการขึ้น - ลงเรือ ของท่าเรือพัทยา และเกาะล้าน	16	1.22	464	35.26	696	52.89	132	10.03	8	0.61
ความปลอดภัยของเรือข้ามฟาก	28	2.13	416	31.61	760	57.75	104	7.90	8	0.61
ภาพรวมของการให้บริการตลอดเส้นทางของเรือข้ามฟาก	16	1.22	412	31.31	740	56.23	140	10.64	8	0.61

3.4 ภาพรวมของความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือข้ามฟากต่อการเดินทางระหว่างฟากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) - เกาะล้าน

ตารางที่ 4 ผลสัมฤทธิ์ของความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	ระดับค่าเฉลี่ย
จำนวนผู้โดยสารต่อเที่ยว	3.28	0.71	ปานกลาง
สภาพของเรือโดยสารและเครื่องอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	3.03	0.70	ปานกลาง
จำนวนพนักงานประจำเรือ	2.99	0.65	ปานกลาง
ความสามารถ/ชำนาญของพนักงานประจำเรือ	3.07	0.62	ปานกลาง
ความเหมาะสมของเส้นทางเดินเรือ	3.10	0.59	ปานกลาง
ความเหมาะสมของการใช้พลังงานขณะจอดที่ท่าเรือ	2.96	0.66	ปานกลาง
ความสะดวกในการเดินทางมายังท่าเรือ	2.97	0.73	ปานกลาง
ความถี่ของเรือข้ามฟาก	3.05	0.64	ปานกลาง
ค่าโดยสารของเรือข้ามฟาก	3.66	0.82	มาก
ความสะดวกสบายภายในเรือข้ามฟาก	3.03	0.71	ปานกลาง

ตารางที่ 4 ผลสัมฤทธิ์ของความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือ (ต่อ)

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับค่าเฉลี่ย
การให้บริการของพนักงานเรือข้ามฟาก	2.67	0.79	ปานกลาง
ความรวดเร็ว / ระยะเวลาในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน	3.47	0.68	ปานกลาง
ความสุภาพและมีตรียมพร้อมของพนักงานต่อผู้โดยสาร	3.42	0.69	ปานกลาง
ความปลอดภัยในการขึ้น - ลงเรือ ของท่าเรือพัทยา และเกาะล้าน	3.26	0.68	ปานกลาง
ความปลอดภัยของเรือข้ามฟาก	3.27	0.66	ปานกลาง
ภาพรวมของการให้บริการตลอดเส้นทางของเรือข้ามฟาก	3.22	0.67	ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย	3.15	0.69	ปานกลาง

ภาพรวมของความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือข้ามฟากต่อการเดินทางระหว่างแหลมบาลีฮาย (พัทยา) - เกาะล้าน โดยค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.15 อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยปานกลาง

4.สรุปผล

มีผู้รู้จักเกาะล้านจากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.11 รองลงมาคือจากสื่อวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 22.19 จากสื่อโทรทัศน์คิดเป็นร้อยละ 14.89 จากสื่อ ป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 7.90 จากสื่อแผ่นพับใบปลิว และจากสื่ออื่น ๆ เช่น ประวัติศาสตร์ เป็นคน จ.ชลบุรี เคยเป็นทหารเรือ มีญาติอยู่ที่เกาะ เพื่อนเล่าให้ฟัง เป็นคนพื้นที่เกาะล้าน ทำงานที่เกาะ รู้จักมานานแล้ว คนรู้จักมาเป็นต้น มีผู้ตอบแบบสอบถามตอบรู้จักน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.61 จากแบบสอบถามข้อนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาเกาะล้านของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อเดินทางมาท่องเที่ยวพักผ่อนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.24 ทานศึกษา คิดเป็น คิดเป็นร้อยละ 27.36 เพื่อติดต่อธุรกิจ/ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 14.89 มีผู้เดินทางมาเกาะล้าน เพื่อมาเยี่ยมญาติหรือมาเยี่ยมเพื่อนคิดเป็นร้อยละ 8.21 วัตถุประสงค์อื่น ๆ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.30 ผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการพักค้างแรมเป็นที่พักประเภทบ้านพักตากอากาศมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.45 รองลงมาคือต้องการพักค้างแรมเป็นที่พักประเภทบ้านพักของญาติหรือเพื่อนคิดเป็นร้อยละ 22.19 ต้องการพักค้างแรมเป็นที่พักประเภทโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 12.46 ต้องการพักค้างแรมเป็นที่พักประเภทบ้านพักหน่วยราชการ คิดเป็นร้อยละ 7.60 ต้องการพักค้างแรมเป็นที่พักประเภทอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.30 ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกพักแรมในที่เกาะล้านราคาใน 501 - 1,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคือเลือกพักแรมในราคา 1,001 - 2,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 39.21 เลือกพักแรมในราคา มากกว่า 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.16 เลือกพักแรมในราคา 100 - 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.34 เลือกพักแรมโดยไม่เสียค่าที่พัก คิดเป็นร้อยละ 1.82 และมีผู้เลือกพักแบบอื่นๆ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.61 โดยอาจพัก บนเรือ และไม่พัก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อจำนวนผู้โดยสารต่อเที่ยวในระดับปานกลาง มากที่สุด คือ คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาคือมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ร้อยละ 29.48 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.21 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.26 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.91 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อค่าโดยสารของเรือข้ามฟากในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 47.72 รองลงมาคือมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ร้อยละ 33.13 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.07 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.56 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.52 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเรือข้ามฟากในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 46.81 รองลงมาคือมีความพึงพอใจ ในระดับน้อย ร้อยละ 34.95 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 11.55 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.78 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.91 มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเรือข้ามฟากในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 46.81 รองลงมาคือมีความพึงพอใจ ในระดับน้อย ร้อยละ 34.95 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถาม

เลือกในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 11.55 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.78 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.91 ระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในภาพรวมของการให้บริการตลอดเส้นทางของเรือข้ามฟากในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้านในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 56.23 รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 31.31 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 10.64 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.22 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.61

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยที่อยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

- ควรปรับปรุงสภาพของเรือ เกี่ยวกับความสะดวกและความปลอดภัย
- ห้องน้ำและลานจอดรถของท่าเรือ ควรสะอาดและพื้นผิวถนนควรเรียบ
- ความถี่ของเรือข้ามฟาก ค่าโดยสารเรือข้ามฟาก การให้บริการเรือข้ามฟากและความปลอดภัยของเรือข้ามฟาก
- ที่จอดรถและระบบรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สิน
- เรื่องการบริการและการให้บริการยังไม่ดีพอควรปรับปรุง
- ความปลอดภัยในการขึ้น – ลงเรือเพราะพื้นต่างระดับกันในการขึ้นลงเรือควรปรับปรุง
- ภาพรวมของการให้บริการความสะดวกสบายและความรวดเร็วควรปรับปรุง
- ควรปรับปรุงทางเดินและที่นั่งในเรือควรให้มีความปลอดภัยมากกว่านี้

5. เอกสารอ้างอิง

- กนิษฐา ปุณฺณนิรันดร์. 2539. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ศึกษากรณีเปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว และธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สาขาบางน้ำเปรี้ยว. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีการบริการ โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- ทิวาวรรณ เสถียรเขต. 2543. การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูเนี่ยน มีทอล จำกัด. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ.
- วีระพล แจ่มสวัสดิ์ หงโค แซ่ตั้ง เตือนใจ สลับศรี ประกาย ขวัญหลาย นิลวัลย์ ศรีทอง วิลาลัย ฤทธิ์เรืองโรจน์ และกมลรัตน์ สุริยะสาร. 2554. การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของผู้โดยสารเรือข้ามฟาก ศรีราชา-เกาะสีชัง. วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. ชลบุรี. 4(1): 39-51.
- สรียา เพ็ชรรัตน์. 2545. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา. ภาคนิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาบริหารศาสตร์ โครงการบัณฑิตศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ.