

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายสร้างรายได้และกระจายรายได้ให้แก่ประชาชนชาวไทย โดยใช้ยุทธศาสตร์การส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว “ไทยเที่ยวไทย” ให้เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญเพื่อกระตุ้นการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในประเทศ เนื่องจากปัจจุบันนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทยประมาณปีละ 12 ล้านคน ที่สร้างรายได้เข้าประเทศกว่า 400,000 ล้านบาทต่อปี ได้ลดจำนวนลงมากจากเหตุการณ์วิกฤติทางการเมือง ทำให้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศ ดังนั้นภาครัฐจึงสนับสนุนให้ประชาชนภายในประเทศไทยท่องเที่ยวในประเทศ อย่างไรก็ตามการบริหารการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งประเทศไทยมีทรัพยากรการท่องเที่ยวอยู่อย่างไม่จำกัดที่มีคุณค่ามากมายหลาย ทั้งอุทยานแห่งชาติ สถานที่ทางประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์ แต่ยังคงขาดการบริหารพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษอย่างบูรณาการแบบเบ็ดเสร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การอนุรักษ์และฟื้นฟูธรรมชาติสิ่งแวดล้อม การสรรค์สร้างบริการคุณภาพ และผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวให้มีความ เป็นเลิศระดับโลกในพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ตามแนวนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนนี้ รวมทั้งยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการแบบบูรณาการ เพื่อให้มีระบบการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มขีดความสามารถขององค์กรภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว เกาะล้าน ห่างจากฝั่งพัทยาประมาณ 7 กิโลเมตร นั่งเรือก็ประมาณ 45 นาทีสำหรับเรือโดยสารขนาดใหญ่ หรือ 15 นาทีสำหรับเรือสปีดโบท มีชายหาดที่สะอาด น้ำใส และยังเป็นแหล่งดูปะการัง มีทรัพยากรใต้น้ำทางทะเลที่สวยงาม ทำให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ตามธรรมชาติที่มีความหลากหลายทางชีวภาพ

ดังนั้นการจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ กลุ่มที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ เกาะล้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ถิ่นพำนักอาศัย ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ วัตถุประสงค์หลักของการเดินทางรสนิยม ความต้องการ ความคาดหวัง สิ่งประทับใจ ข้อเสนอแนะและอื่น ๆ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ในการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะล้านของช่วงฤดูกาลต่าง ๆ ในรอบปี ซึ่งจะสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการเสริมสร้างแผนปฏิบัติการบริหารวางแผนการพัฒนาเกาะล้าน และพื้นที่เชื่อมโยงอุตสาหกรรมการเดินทาง และการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่สำคัญของเมืองพัทยา มีส่วนสำคัญในการสร้างรายได้ การจ้างงานและการ

กระจายรายได้ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวโดยเรือโดยสาร ที่ให้บริการระหว่างที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของพื้นที่ หรือระหว่างเกาะที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว และปัจจุบันการท่องเที่ยวโดยเรือโดยสารท่องเที่ยวได้รับความนิยมมากขึ้น มีการขยายตัวที่ค่อนข้างดี เห็นได้จากปริมาณนักท่องเที่ยวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการเรือดังกล่าวที่ทำเทียบเรือฝั่งพัทยา - เกาะล้านที่เพิ่มขึ้น กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานรอบ ๆ เกาะทั้งในระบบไฟฟ้า โครงการก่อสร้างถนนรอบเกาะ ซึ่งยังไม่สามารถเชื่อมต่อกันตลอดรอบเกาะ เพื่ออำนวยความสะดวกในการขนส่งและการจราจรของเกาะล้าน การก่อสร้างทางเดินสาธารณะเพื่อบริการนักท่องเที่ยวและชุมชน การคัดแยกขยะที่เหมาะสมบนเกาะ ระบบน้ำประปา ดำเนินการพัฒนา ระบบการขนส่งทางน้ำเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ในการเดินทางระหว่างฝั่งพัทยา - เกาะล้าน ตลอดจนส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวทางน้ำให้สมบูรณ์มากขึ้น พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเดิมที่มีอยู่ให้เป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดไปยัง เกาะล้านเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนพัฒนาท่าเทียบเรือที่ใช้ข้ามไปยังเกาะล้านให้อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด

จากการเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้โดยสาร ทำให้เกิดปัญหาความแออัดของผู้โดยสารและความไม่พร้อมในการให้บริการของท่าเรือ ซึ่งเกิดความแออัดในช่วงวันหยุดระยะยาวที่มีเวลาวันหยุดติดต่อกันหลายวัน ผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางไปท่องเที่ยวที่เกาะล้านต้องเสียเวลาในการรอเรือโดยสารข้ามฝากเป็นเวลาหลาย ๆ ชั่วโมง ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการเตรียมการดำเนินงานล่วงหน้า เพื่อที่จะสามารถรองรับ และให้บริการแก่ผู้โดยสารได้อย่างเพียงพอทันต่อความต้องการ และอย่างมีประสิทธิภาพ หากท่าเรือและเรือโดยสารข้ามฝากไม่สามารถเตรียมการ และดำเนินงานให้สามารถรองรับผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นได้ ก็จะส่งผลกระทบต่อความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของเกาะล้าน โดยเฉพาะส่วนของธุรกิจการท่องเที่ยวความสามารถในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับปริมาณการเดินทางทางเรือโดยสารข้ามฝากไปยังเกาะล้าน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารในการใช้บริการว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการให้บริการของเรือโดยสารข้ามฝากที่ให้บริการประจำเส้นทาง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจะมีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่ และเพื่อไว้เป็นแนวทางการวางแผนจากภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาท่าเทียบเรือ ตลอดจนเรือโดยสารให้ได้รับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารข้ามฟากในเส้นทางระหว่างฝั่งพญา – เกะลั่น
2. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้โดยสารเรือข้ามฟาก

ขอบเขตของโครงการวิจัย

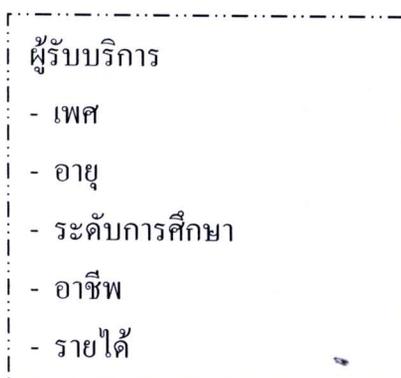
1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ใช้บริการ
2. ขอบเขตประชากรเพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเดินทางโดยเรือโดยสารข้ามฟากในเส้นทางระหว่างแหลมบาลีฮาย (พญา) - เกะลั่น
3. ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่
 - ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผู้รับบริการ
 - ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย (Conceptual Framework)

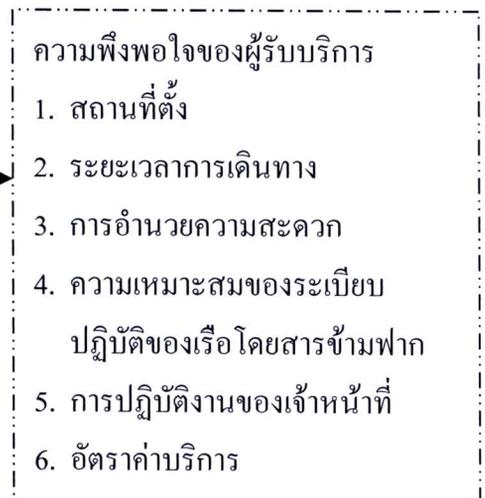
เป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารข้ามฟาก
ในเส้นทางระหว่างแหลมบาลีฮาย (พญา) - เกะลั่น ใน 6 ด้าน คือ

1. สถานที่ตั้ง
2. ระยะเวลาการเดินทาง
3. การอำนวยความสะดวก
4. ความเหมาะสมของระเบียบปฏิบัติของเรือโดยสารข้ามฟาก
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
6. อัตราค่าบริการ

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



นิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้ให้บริการ หมายถึงผู้ให้บริการ ท่าเรือ และเรือข้ามฟากระหว่างแหลมบาลีฮาย (พัททยา) - เกาะลัน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการท่าเรือ และเรือข้ามฟากระหว่างฝั่งแหลมบาลีฮาย

(พัททยา) - เกาะลัน

พัททยา หรือ เมืองพัททยา หมายถึง เป็นเขตปกครองพิเศษเขตหนึ่งที่ตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัททยา ฉบับ วันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2521 (เทียบเท่าเทศบาลนคร) ในเขตจังหวัดชลบุรี จัดเป็นเมืองท่องเที่ยวนานาชาติที่มีชื่อเสียงระดับโลกโดยเฉพาะหาดทรายที่ทอดยาวไปตามแนวชายฝั่งทะเล จัดได้ว่ามีความสวยงามอีกแห่งของประเทศไทย อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ไปทางตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ 140 กิโลเมตร ตั้งอยู่บนฝั่งทะเลทางทิศตะวันออกเฉียงของอ่าวไทย ซึ่งพัททยาแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ พัททยาเหนือ พัทยากลาง พัทยาใต้ และหาดจอมเทียน

เกาะลัน หมายถึง เกาะที่ห่างจากฝั่งพัททยาประมาณ 7 กิโลเมตร นั่งเรือก็ประมาณ 45 นาทีสำหรับเรือโดยสารขนาดใหญ่ หรือ 15 นาทีสำหรับเรือสปีดโบท มีชายหาดที่สะอาด น้ำใส และยังเป็นแหล่งดูปะการังอีกด้วย การเดินทางอาจจะขับรถไปเองหรือไปรถโดยสารก็สะดวก จากพัททยาเหนือไปพัททยาใต้ จะเห็นป้ายไปพัททยาใต้ให้เลี้ยวขวาแล้วเลี้ยวซ้ายที่ไฟแดงแรก ตรงไป จะข้ามสะพานไปโผล่ตรงท่าเรือแหลมบาลีฮาย (Balihai)

ความพึงพอใจต่อการรับบริการ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความประทับใจ ความรู้สึกที่ดี หรือความพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารข้ามฟากในเส้นทางระหว่างแหลมบาลีฮาย (พัททยา) - เกาะลัน

ผู้โดยสารเรือ หมายถึง ผู้ใช้บริการยานพาหนะเรือโดยสารข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัททยา) - เกาะลันโดยเสียค่าบริการหรือค่าโดยสาร

นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางมาขึ้นเรือบริเวณท่าเรือเพื่อที่จะเดินทางระหว่างแหลมบาลีฮาย (พัททยา) - เกาะลัน จุดประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการท่าเรือ และเรือโดยสารข้ามฟากในเส้นทางระหว่างแหลมบาลีฮาย (พัททยา) - เกาะลันเพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพต่อไปให้เป็นที่ยอมรับ พึงพอใจ และต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

หน่วยงานที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ได้แก่ หน่วยงานของภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น ท่าเรือแหลมบาลีฮาย (พัททยา) เกาะลัน องค์การบริหารเมืองพัททยา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ฯลฯ