

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของผู้โดยสารเรือข้ามฟาก
แหลมบาลีฮาย (พัททยา) – เกาะลั่น ในการเดินทางจากท่าเรือแหลมบาลีฮายไปยังเกาะลั่นและจาก
เกาะลั่นมายังท่าเรือแหลมบาลีฮาย (พัททยา) แบบสอบถามที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการ
รวบรวมข้อมูลของผู้โดยสารเรือที่เดินทางระหว่างแหลมบาลีฮาย (พัททยา) - เกาะลั่น โดยใช้วิธีการ
เก็บข้อมูลแบบสุ่มตัวอย่าง (Sampling) โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากระหว่างแหลมบาลีฮาย
(พัททยา) - เกาะลั่น

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

ตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม/ผู้โดยสารเรือ ข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัททยา) ถึง เกาะลั่น จำแนก
ตาม 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



ตารางที่ 1 (ต่อ)			
ลักษณะด้านประชากรทางสังคม		จำนวน	ร้อยละ
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

จากตารางที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้โดยสารเรือข้ามฝากระหว่างแหลมบาลีฮาย (พัทลุง) ถึง เกาะล้าน จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 1,316 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 708 คิดเป็นร้อยละ 53.80 และเพศชาย จำนวน 608 คิดเป็นร้อยละ 46.20 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 ถึง 30 ปี มากที่สุด จำนวน 652 คิดเป็น ร้อยละ 49.54 รองลงมาอายุ 31 ถึง 40 ปี จำนวน 316 คิดเป็นร้อยละ 24.01 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 164 คิดเป็นร้อยละ 12.46 อายุ 41 ถึง 50 ปี จำนวน 124 คิดเป็นร้อยละ 9.42 อายุ 51 ถึง 60 ปี จำนวน 56 คิดเป็นร้อยละ 4.26 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 4 คิดเป็นร้อยละ 0.30 และช่วงอายุที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบน้อยที่สุด จำนวน 12 คิดเป็นร้อยละ 2.7

สำหรับผู้โดยสารเรือข้ามฝากระหว่างแหลมบาลีฮาย (พัทลุง) - เกาะล้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 516 คิดเป็นร้อยละ 39.21 รองลงมาคือการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 408 คิดเป็นร้อยละ 31.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส.จำนวน 248 คิดเป็นร้อยละ 18.84 ระดับประถมศึกษา จำนวน 76 คิดเป็นร้อยละ 5.78 และน้อยที่สุดคือระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 68 คิดเป็น ร้อยละ 5.17

สำหรับผู้โดยสารเรือข้ามฝากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) ถึง เกาะล้าน มีอาชีพทำงาน
บริษัทเอกชนมากที่สุด จำนวน 596 คิดเป็นร้อยละ 45.29 รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว/
รับจ้าง จำนวน 268 คิดเป็นร้อยละ 20.36 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 216 คิดเป็นร้อยละ 16.41 รับ
ราชการ/วิสาหกิจ จำนวน 176 คิดเป็นร้อยละ 13.37 ช่วงอาชีพที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ
อาชีพอื่น ๆ จำนวน 60 คิดเป็นร้อยละ 4.56

รายได้ของผู้โดยสารเรือข้ามฝากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) ถึง เกาะล้าน มีรายได้ระหว่าง
5,000 ถึง 15,000 บาท/เดือน มากที่สุดจำนวน 564 ร้อยละ 42.86 รายได้รองลงมาคือ 15,001 ถึง
30,000 บาท/เดือน จำนวน 324 คิดเป็นร้อยละ 24.62 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน จำนวน 288
คิดเป็นร้อยละ 21.88 ช่วงรายได้ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือสูงกว่า 30,000 บาท/เดือน
จำนวน 140 คิดเป็นร้อยละ 10.64 เรียงตามลำดับ

2. วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) - เกาะล้าน ตารางที่ 2 วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) - เกาะล้าน

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

ตารางที่ 2 (ต่อ)	จำนวน	ร้อยละ
ท่านทราบตารางการเดินทางระหว่าง 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 (มก. - ธค.)	88	6.69
ท่านเดินทางมาจากจังหวัด		
ภาคกลาง	836	63.53
ภาคเหนือ	188	14.29
ภาคใต้	72	5.47
ภาคตะวันออก	192	14.59
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	28	2.13
ท่านเดินทางมาลักษณะใด		
คนเดียว	80	6.08
มากับกลุ่มเพื่อนหลายคน	664	50.46
มากับครอบครัวหลายคน	540	41.03
อื่น ๆ	32	2.43

ตารางที่ 2 (ต่อ)		
วัตถุประสงค์และแผนการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
ท่านใช้พาหนะใดในการเดินทางมาทำขึ้นเรือ		
รถรอบเมือง(สองแถว)	548	41.64
รถยนต์ส่วนตัว	624	47.42
รถมอเตอร์ไซค์ส่วนตัว	64	4.86
รับจ้าง	40	3.04
รถแท็กซี่	40	3.04
ท่านใช้เวลาในการรอขึ้นเรือเพื่อไปพื้ยาและ 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	14.5
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

ตารางที่ 2 (ต่อ)		
วัตถุประสงค์และแผนการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
ท่านใช้ยานพาหนะใดขณะพักแรมอยู่บนเกาะล้าน		
ไม่ได้ใช้ยานพาหนะใด	44	3.34
รถส่วนตัว	80	6.08
จักรยาน/ มอเตอร์ไซค์ส่วนตัว	412	31.31
จักรยานยนต์/สามล้อรับจ้าง	776	58.97
อื่น ๆ	4	0.30

* หมายถึง สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 2 วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) ถึง เกาะล้าน มีผู้รู้จักเกาะล้านจากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด จำนวน 620 คิดเป็นร้อยละ 47.11 รองลงมาคือจากสื่อวิทยุ จำนวน 292 คิดเป็นร้อยละ 22.19 จากสื่อโทรทัศน์ จำนวน 196 คิดเป็นร้อยละ 14.89 จากสื่อ ป้ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 104 คิดเป็นร้อยละ 7.90 จากสื่อแผ่นพับใบปลิว และจากสื่ออื่น ๆ เช่น ประวัติศาสตร์ เป็นคน จ.ชลบุรี เคยเป็นทหารเรือ มีญาติอยู่ที่เกาะ เพื่อนเล่าให้ฟัง เป็นคนพื้นที่เกาะล้าน ทำงานที่เกาะ คนรู้จักพามาเป็นต้น มีผู้ตอบแบบสอบถามตอบรู้จักน้อยที่สุด จำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 0.61 จากแบบสอบถามข้อนี้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ผู้โดยสารเคยเดินทางโดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) ถึง เกาะล้านจำนวน 762 คิดเป็นร้อยละ 57.90 และไม่เคยโดยสารเรือข้ามฟาก จำนวน 554 คิดเป็นร้อยละ 42.10 มีผู้ที่โดยสารเรือข้ามฟากระหว่างพัทยา – เกาะล้านเดือน 1 ครั้งจำนวน 672 คิดเป็นร้อยละ 51.06 มากที่สุด รองลงมา สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 516 คิดเป็นร้อยละ 39.21 เดินทางทุกวัน จำนวน 84 คิดเป็นร้อยละ 6.38 มากกว่าเดือนละ 1 ครั้งจำนวน 24 คิดเป็นร้อยละ 1.82 มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้งจำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 1.22 และน้อยที่สุดคืออื่น ๆ จำนวน 4 คิดเป็นร้อยละ 0.30

วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาเกาะล้านของผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางมาท่องเที่ยว/พักผ่อนมากที่สุด จำนวน 648 คิดเป็น ร้อยละ 49.24 ทักษะศึกษาจำนวน 360 คิดเป็นร้อยละ 27.36 รองลงมาคือ เพื่อติดต่อธุรกิจจิตอาสา จำนวน 196 คิดเป็น ร้อยละ 14.89 มีผู้เดินทางมาเกาะล้านเพื่อเยี่ยมญาติหรือมาเยี่ยมเพื่อนจำนวน 108 คิดเป็น ร้อยละ 8.21 วัตถุประสงค์อื่น ๆ น้อยที่สุด จำนวน 4 คิดเป็นร้อยละ 0.30

ผู้โดยสารเรือทราบตารางการเดินทางเรือระหว่าง พัทยา – เกาะล้านจำนวน 896 คิดเป็นร้อยละ 68.09 และไม่ทราบจำนวน 420 คิดเป็นร้อยละ 31.91 มีผู้โดยสารเรือข้ามฟากในช่วงวันหยุดราชการ (ส. – อ.)จำนวน 508 คิดเป็นร้อยละ 38.60 มากที่สุด รองลงมาคือทุกวัน จำนวน 376 คิดเป็นร้อยละ 28.57 วันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน 224 คิดเป็นร้อยละ 17.02 และอื่นๆบ้านอยู่ที่เกาะล้าน จำนวน 120 คิดเป็นร้อยละ 9.12 ผู้ที่เดินทางมักจะเดินทางมากที่สุดในช่วงฤดูหนาว (พย.-กพ.) จำนวน 524 คิดเป็นร้อยละ 39.82 รองลงมาในช่วง ฤดูฤดูร้อน (มีค.-มิย.) จำนวน 428 คิดเป็นร้อยละ 32.52 ในช่วงฤดูฝน (กค.-ตค.) จำนวน 276 คิดเป็นร้อยละ 20.97 และในช่วงทุกฤดู (มก. - ธค.) จำนวน 88 คิดเป็นร้อยละ 6.69

ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมาจากภาคกลางมากที่สุด จำนวน 836 คิดเป็นร้อยละ 63.53 รองลงมาคือภาคตะวันออกจำนวน 192 คิดเป็นร้อยละ 14.59 ภาคเหนือจำนวน 188 คิดเป็นร้อยละ 14.29 ภาคใต้ จำนวน 72 คิดเป็นร้อยละ 5.47 ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุด จำนวน 28 คิดเป็นร้อยละ 2.13

ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมากับกลุ่มเพื่อนหลายคนมากที่สุด จำนวน 664 คิดเป็นร้อยละ 50.46 ส่วนใหญ่เดินทางมากับกลุ่มเพื่อน 5 ถึง 10 คน รองลงมาคือเดินทางมากับครอบครัว จำนวน 540 คิดเป็นร้อยละ 41.03 เดินทางมาคนเดียว จำนวน 80 คิดเป็นร้อยละ 6.08 เดินทางมาใน ลักษณะอื่นๆ มีผู้เดินทางมาน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้พาหนะในการเดินทางมาแหลมบาลีฮาย (พัทยา) โดยใช้รถยนต์ส่วนตัวมากที่สุดจำนวน 624 คิดเป็นร้อยละ 47.42 รองลงมาคือรถรอบเมือง (สองแถว) จำนวน 548 คิดเป็นร้อยละ 41.64 ใช้รถมอเตอร์ไซด์ส่วนตัว จำนวน 64 คิดเป็นร้อยละ 4.86 ใช้รถรับจ้างและรถแท็กซี่น้อยที่สุดเท่ากัน จำนวน 40 คิดเป็นร้อยละ 3.04

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลาในการรอขึ้นเรือเพื่อไปพัทยาและเกาะล้านนานมากกว่า 30 นาที มากที่สุด จำนวน 872 คิดเป็นร้อยละ 66.26 รองลงมาต่ำกว่า 30 นาที จำนวน 272 คิดเป็นร้อยละ 20.67 มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 136 คิดเป็นร้อยละ 10.33 และน้อยที่สุดคืออื่น ๆ จำนวน 36 คิดเป็นร้อยละ 2.74 เวลาที่ใช้พักอาศัย/พักผ่อนที่เกาะล้าน มากที่สุดคือ 3 ถึง 6 วัน จำนวน 444 คิดเป็นร้อยละ 33.74 และรองลงมาคือใช้เวลามาพักที่เกาะสีชัง 1 ถึง 2 วัน จำนวน 436 คิดเป็นร้อยละ 33.13 ใช้เวลาที่พักที่เกาะล้านแบบไปเช้า-เย็นกลับ จำนวน 316 คิดเป็นร้อยละ 24.01 และใช้เวลาที่พักที่เกาะล้าน 1 สัปดาห์ มีผู้ตอบน้อยที่สุด จำนวน 120 คิดเป็นร้อยละ 9.12



ผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการพักค้างแรมเป็นที่พักประเภทบ้านพักตากอากาศมากที่สุด จำนวน 756 คิดเป็นร้อยละ 57.45 รองลงมาคือต้องการพักค้างแรมเป็นที่พักประเภทบ้านพักของญาติหรือของเพื่อน จำนวน 292 คิดเป็นร้อยละ 22.19 ต้องการพักค้างแรมเป็นที่พักประเภทโรงแรม จำนวน 164 คิดเป็นร้อยละ 12.46 ต้องการพักค้างแรมเป็นที่พักประเภทบ้านพักหน่วยราชการ จำนวน 100 คิดเป็นร้อยละ 7.60 ต้องการพักค้างแรมเป็นที่พักประเภทอื่นๆ จำนวน 64 คิดเป็นร้อยละ 14.50

ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกพักแรมบนที่เกาะล้านราคาใน 501 - 1,000 บาทมากที่สุด จำนวน 564 คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคือเลือกพักแรมในราคา 1,001 - 2,000 บาท จำนวน 516 คิดเป็นร้อยละ 39.21 เลือกพักแรมในราคา มากกว่า 2,000 บาท จำนวน 160 คิดเป็นร้อยละ 12.16 เลือกพักแรมในราคา 100 - 500 บาท จำนวน 44 คิดเป็นร้อยละ 3.34 เลือกพักแรมโดยไม่เสียค่าที่พัก จำนวน 24 คิดเป็นร้อยละ 1.82 และมีผู้เลือกพักแบบอื่น ๆ น้อยที่สุด จำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 0.61 โดยอาจจะพักบนเรือ และไม่พัก

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยานพาหนะใดขณะพักแรมอยู่บนเกาะล้านใช้จักรยานยนต์/ สามล้อรับจ้าง จำนวน 776 คิดเป็นร้อยละ 58.97 รองลงมาคือจักรยาน/มอเตอร์ไซค์ส่วนตัวจำนวน 412 คิดเป็นร้อยละ 31.31 ใช้รถส่วนตัวจำนวน 80 คิดเป็นร้อยละ 6.08 ไม่ได้ใช้ยานพาหนะใด จำนวน 44 คิดเป็นร้อยละ 3.34 และน้อยที่สุดคือแบบอื่นๆจำนวน 4 คิดเป็นร้อยละ 0.30 เรียงตามลำดับ

3. ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือข้ามฟากต่อการเดินทางระหว่าง
แหลมบาลีฮาย (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
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
ความเหมาะสมของอัตราใช้พลังงานขณะจอดที่ท่าเรือ	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
ความถี่ของเรือข้ามฟาก	28	2.13	192	14.59	936	71.12	136	10.33	24	1.82
ค่าใช้จ่ายของเรือข้ามฟาก	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

หัวข้อ (Item)	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการของพนักงานเรือข้ามฟาก	12	0.91	152	11.55	616	46.81	460	34.95	76	5.78
ความรวดเร็ว / ระยะเวลาในการเดินทางระหว่างพัทธาและเกาะล้าน	80	6.08	512	38.91	668	50.76	52	3.95	4	0.30
ความสุภาพและมิตรไมตรีของพนักงานผู้โดยสาร	64	4.86	508	38.60	672	51.06	64	4.86	8	0.61
ความปลอดภัยในการขึ้น - ลงเรือ ของท่าเรือพัทธา 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

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อจำนวนผู้โดยสารต่อเที่ยวในการเดินทางไปเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ จำนวน 752 คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก จำนวน 388 ร้อยละ 29.48 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยจำนวน 108 คิดเป็นร้อยละ 8.21 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุดจำนวน 56 คิดเป็นร้อยละ 4.26 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุดจำนวน 12 คิดเป็นร้อยละ 0.91

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อความรวดเร็ว / ระยะเวลาในการเดินทางระหว่างพัทธา และเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ จำนวน 812 คิดเป็นร้อยละ 61.70 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก จำนวน 232 ร้อยละ 17.63 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยจำนวน 228 คิดเป็นร้อยละ 17.33 มีระดับความพึง

และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกน้อยที่สุดในระดับมากที่สุดจำนวน 28 คิดเป็นร้อยละ 2.13

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อความถี่ของเรือข้ามฟากในการเดินทางระหว่างพัทฯ และเกาะลัน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ จำนวน 936 คิดเป็นร้อยละ 71.12 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก จำนวน 192 ร้อยละ 14.59 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยจำนวน 136 คิดเป็นร้อยละ 10.33 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุดจำนวน 28 คิดเป็นร้อยละ 2.13 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุดจำนวน 24 คิดเป็นร้อยละ 1.82

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อค่าโดยสารของเรือข้ามฟากในการเดินทางระหว่างพัทฯ และเกาะลัน มีความพึงพอใจในระดับมาก มากที่สุดคือ จำนวน 628 คิดเป็นร้อยละ 47.72 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง จำนวน 436 ร้อยละ 33.13 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุดจำนวน 172 คิดเป็นร้อยละ 13.07 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยจำนวน 60 คิดเป็นร้อยละ 4.56 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุดจำนวน 20 คิดเป็นร้อยละ 1.52

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายภายในเรือข้ามฟากในการเดินทางระหว่างพัทฯ และเกาะลัน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ จำนวน 780 คิดเป็นร้อยละ 59.27 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก จำนวน 296 ร้อยละ 22.49 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยจำนวน 196 คิดเป็นร้อยละ 14.89 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุดจำนวน 36 คิดเป็นร้อยละ 2.74 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุดจำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 0.61

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเรือข้ามฟากในการเดินทางระหว่างพัทฯ และเกาะลัน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ จำนวน 616 คิดเป็นร้อยละ 46.81 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย จำนวน 460 ร้อยละ 34.95 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากจำนวน 152 คิดเป็นร้อยละ 11.55 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุดจำนวน 76 คิดเป็นร้อยละ 5.78 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุดจำนวน 12 คิดเป็นร้อยละ 0.91

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อความรวดเร็ว / ระยะเวลาในการเดินทางระหว่างพัทฯ และเกาะลันในการเดินทางระหว่างพัทฯ และเกาะลัน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ จำนวน 668 คิดเป็นร้อยละ 50.76 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก จำนวน 512 ร้อยละ 38.91 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุดจำนวน 80 คิดเป็นร้อยละ 6.08 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยจำนวน 52 คิด

เป็นร้อยละ 3.95 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุดจำนวน 4 คิดเป็นร้อยละ 0.30

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อความสุขภาพและมิตรไมตรีของพนักงานต่อผู้โดยสารในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้านในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ จำนวน 672 คิดเป็นร้อยละ 51.06 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก จำนวน 508 ร้อยละ 38.60 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุดและน้อยเท่ากันคือจำนวน 64 คิดเป็นร้อยละ 4.68 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุดจำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 0.61

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการขึ้น - ลงเรือ ของท่าเรือพัทยา และเกาะล้านในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุดคือ จำนวน 696 คิดเป็นร้อยละ 52.89 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก จำนวน 464 ร้อยละ 35.26 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อย จำนวน 132 คิดเป็นร้อยละ 10.03 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุดจำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 1.22 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุดจำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 0.61

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในความปลอดภัยของเรือข้ามฟากในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้านในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด คือ จำนวน 760 คิดเป็นร้อยละ 57.75 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก จำนวน 416 ร้อยละ 31.61 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อย จำนวน 104 คิดเป็นร้อยละ 7.90 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุดจำนวน 28 คิดเป็นร้อยละ 2.13 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุดจำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 0.61

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการตลอดเส้นทางของเรือข้ามฟากในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้านในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด คือ จำนวน 740 คิดเป็นร้อยละ 56.23 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก จำนวน 412 ร้อยละ 31.31 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อย จำนวน 140 คิดเป็นร้อยละ 10.64 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุดจำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 1.22 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุดจำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 0.61



4. ภาพรวมของความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือข้ามฟากต่อการเดินทางระหว่าง
ฟากแหลมบาลีฮาย (พัททยา) - เกาะล้าน

ตารางที่ 4 ผลสัมฤทธิ์ของความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย -(Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับ ค่าเฉลี่ย
จำนวนผู้โดยสารต่อเที่ยว	3.28	0.71	ปานกลาง
สภาพของเรือโดยสารและเครื่องยนต์ที่ให้บริการ	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
การให้บริการของพนักงานเรือข้ามฟาก	2.67	0.79	ปานกลาง
ความรวดเร็ว / ระยะเวลาในการเดินทางระหว่างพัททยา และ เกาะล้าน	3.47	0.68	ปานกลาง
ความสุภาพและมิตรไมตรีของพนักงานต่อผู้โดยสาร	3.42	0.69	ปานกลาง
ความปลอดภัยในการขึ้น - ลงเรือ ของท่าเรือพัททยา และ เกาะล้าน	3.26	0.68	ปานกลาง
ความปลอดภัยของเรือข้ามฟาก	3.27	0.66	ปานกลาง
ภาพรวมของการให้บริการตลอดเส้นทางของเรือข้ามฟาก	3.22	0.67	ปานกลาง
รวมค่าเฉลี่ย	3.15	0.69	ปานกลาง

ภาพรวมของความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือข้ามฟากต่อการเดินทางระหว่าง
แหลมบาลีฮาย (พัททยา) - เกาะล้าน โดยค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.15 อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยปานกลาง

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ปัจจัยที่อยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

- ควรปรับปรุงสภาพภายในของเรือ เกี่ยวกับความสะดวกและความปลอดภัย
- เรื่องความสะอาดบนเรือ
- ห้องน้ำและลานจอดรถของท่าเรือ ควรสะอาดและมีพื้นผิวเรียบ
- ความถี่ของเรือข้ามฟาก ค่าโดยสารเรือข้ามฟาก การให้บริการเรือข้ามฟากและความปลอดภัยของเรือข้ามฟาก
- ที่จอดรถและระบบรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สิน
- เรื่องการบริการและการให้บริการยังไม่ดีพอควรปรับปรุง
- ความปลอดภัยในการขึ้น – ลงเรือเพราะพื้นต่างระดับกันในการขึ้นลงเรือควรปรับปรุง
- ภาพรวมของการให้บริการความสะดวกสบายและความรวดเร็วควรปรับปรุง
- ควรปรับปรุงท่าเรือและที่นั่งในเรือควรให้ความปลอดภัยมากกว่านี้