

บทที่ 5

สรุป และ ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือในการเดินทางระหว่างแหลมบาลีฮาย (พัทยา) ถึง เกาะล้าน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะด้านประชากรทางสังคม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ความพึงพอใจของผู้โดยสารเรือโดยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 1,316 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และโดยการสอบถามหรือสัมภาษณ์จากข้อมูลแบบสอบถามที่สร้างขึ้น

ผลการวิจัยโดยสรุป

1. ลักษณะผู้โดยสารเรือด้านประชากรทางสังคม

จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,316 ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.80 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 46.20 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 ถึง 30 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 49.54 รองลงมาอายุ 31 ถึง 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.01 ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.46 อายุ 41 ถึง 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.42 อายุ 51 ถึง 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.26 และช่วงอายุที่ผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด อายุมากกว่า 60 ปีคิดเป็นร้อยละ 0.30

สำหรับผู้โดยสารเรือข้ามฝากระหว่างแหลมบาลีฮาย (พัทยา) ถึง เกาะล้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.21 รองลงมาคือการศึกษามัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 31.00 และระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 18.84 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.78 และน้อยที่สุดคือ ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าคิดเป็นร้อยละ 5.78

สำหรับผู้โดยสารเรือข้ามฝากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) ถึง เกาะล้าน มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.29 รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 20.36 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.41 อาชีพรับราชการ/วิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 13.37 ช่วงอาชีพที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออาชีพอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้น คิดเป็นร้อยละ 4.56

รายได้ผู้โดยสารเรือข้ามฝากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) ถึง เกาะล้าน มีรายได้ระหว่าง 5,000 ถึง 15,000 บาท/เดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.86 รายได้รองลงมาคือ 15,001 ถึง 30,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 24.62 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 21.88 คือสูงกว่า 30,000 บาท/

เดือน คิดเป็นร้อยละ 10.64 ช่วงรายได้ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด รายได้ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.56 เรียงตามลำดับ

2. วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) - เกาะล้าน

วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของผู้โดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) ถึง เกาะล้าน 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 จากแบบสอบถามข้อนี้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ผู้เคยเดินทางโดยสารเรือข้ามฟากแหลมบาลีฮาย (พัทยา) ถึง เกาะล้าน คิดเป็นร้อยละ 57.90 และไม่เคยโดยสารเรือข้ามฟาก คิดเป็นร้อยละ 42.10 มีผู้ที่โดยสารเรือข้ามฟากระหว่าง พัทยา - เกาะล้านเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 51.06 มากที่สุด รองลงมา สัปดาห์ละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.21 เดินทางทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 6.38 มากกว่าเดือนละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.82 มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.22 และน้อยที่สุดคืออื่นๆปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.30

วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาเกาะล้านของผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมาเกาะล้านมีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางมาท่องเที่ยว/พักผ่อนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.24 ทักษะศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.36 เพื่อติดต่อธุรกิจ/ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 14.89 มีผู้เดินทางมาเกาะล้าน เพื่อมาเยี่ยมญาติหรือมาเยี่ยมเพื่อนคิดเป็นร้อยละ 8.21 วัตถุประสงค์อื่น ๆ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.30

ผู้โดยสารเรือทราบตารางการเดินทางเรือระหว่าง พัทยา - เกาะล้าน คิดเป็นร้อยละ 68.09 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 31.91 มีผู้โดยสารเรือข้ามฟากในช่วงวัน วันหยุดราชการ (ส-อ) คิดเป็นร้อยละ 38.60 มากที่สุด รองลงมาทุกวัน(จ-อ) คิดเป็นร้อยละ 28.57 วันหยุดนักขัตฤกษ์ คิดเป็นร้อยละ 17.02 ผู้เดินทางมาเกาะล้านในวันอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 9.12 และเดินทางมาเกาะล้านในวันธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 6.69 ผู้ที่เดินทางมักเดินทางในช่วงฤดูหนาว (พย.-กพ.)มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 39.82 รองลงมาในช่วง ฤดูร้อน (มีค.-มิย.) คิดเป็นร้อยละ 32.52 ในช่วงฤดูฝน (กค.-ตค.) คิดเป็นร้อยละ 20.97 และในช่วงฤดู (มก. - ธค.) คิดเป็นร้อยละ 6.69

ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมาจากภาคกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.53 รองลงมาคือ ภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 14.59 ภาคเหนือคิดเป็นร้อยละ 14.29 ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 5.47 ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.13

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเดินทางมากับกลุ่มเพื่อนหลายคนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.46 ส่วนใหญ่เดินทางมากับกลุ่มเพื่อน 5 ถึง 10 คน รองลงมาคือเดินทางมากับครอบครัวหลายคน คิดเป็นร้อยละ 41.03 เดินทางมาคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 6.08 เดินทางมาพร้อมกับครอบครัว โดยประมาณ 3 ถึง 4 คนและ ลักษณะอื่น ๆ มีผู้เดินทางมาน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.43

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้พาหนะในการเดินทางมาแหลมบาลีฮาย (พัทยา) โดยใช้รถยนต์ส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.42 รองลงมาคือรถรอบเมือง (สองแถว) คิดเป็นร้อยละ 41.64 ใช้รถมอเตอร์ไซค์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 4.86 ใช้รถสามล้อ / มอเตอร์ไซค์รับจ้าง และใช้รถแท็กซี่น้อยที่สุด เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 3.04

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้เวลาในการรอขึ้นเรือเพื่อไปเกาะล้านนานมากกว่า 30 นาทีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.26 เวลาที่ใช้พักอาศัย/พักผ่อนอยู่ที่เกาะล้าน มากที่สุดคือ 3 ถึง 6 วัน คิดเป็นร้อยละ 33.74 และรองลงมาคือใช้เวลามาพักที่เกาะสีชัง 1 ถึง 2 วัน คิดเป็นร้อยละ 33.13 ใช้เวลามาพักที่เกาะล้านแบบไปเช้า-เย็นกลับ คิดเป็น ร้อยละ 24.01 และใช้เวลามาพักที่เกาะสีชัง 1 สัปดาห์ มีผู้ตอบน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.12

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 และมีผู้เลือกพักแบบอื่น ๆ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.61 โดยอาจพักบนเรือ และไม่พัก

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยานพาหนะขณะพักแรมอยู่บนเกาะล้านโดยใช้จักรยานยนต์/สามล้อรับจ้าง มากที่สุดคิด เป็นร้อยละ 58.97 รองลงมาคือ จักรยาน/ มอเตอร์ไซค์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 31.31 ใช้รถส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 6.08 ไม่ได้ใช้ยานพาหนะใด คิดเป็นร้อยละ 3.34 และ น้อยที่สุดคือแบบอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.30 เรียงตามลำดับ



3. ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของผู้โดยสารเรือข้ามฟากต่อการเดินทางระหว่างแหลมบาลีฮาย (พัทยา) – เกาะล้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อจำนวนผู้โดยสารต่อเที่ยวในการเดินทางไปเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุด คือ คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ร้อยละ 29.48 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.21 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.26 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.91

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อความรวดเร็ว / ระยะเวลาในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 61.70 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ร้อยละ 17.63 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 17.33 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.43 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.91

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานประจำเรือในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 67.48 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย ร้อยละ 16.11 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 13.07 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.13 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.22

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถ/ชำนาญของพนักงานประจำเรือในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 73.56 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ร้อยละ 13.07 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.42 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.74 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.22

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของเส้นทางเดินเรือในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 71.12 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ร้อยละ 16.72 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 10.03 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุดจำนวน 24 คิดเป็นร้อยละ 1.82 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.30

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเรือข้ามฟากในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 46.81 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับน้อย ร้อยละ 34.95 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 11.55 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.78 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.91

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อความรวดเร็ว / ระยะเวลาในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้านในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 50.76 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ร้อยละ 38.91 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.08 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.95 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.30

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อความสุภาพและมิตรไมตรีของพนักงานต่อผู้โดยสารในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้านในการเดินทางระหว่างพัทยา -เกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 51.06 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ร้อยละ 38.60 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุดและน้อยที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.86 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.61

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการขึ้น - ลงเรือ ของท่าเรือพัทยา และเกาะล้านในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้านในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 52.89 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ร้อยละ 35.26 มีระดับความพึงพอใจ ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 10.03 มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.22 และมีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.61

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัยของเรือข้ามฟากในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้านในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 57.75 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ร้อยละ 31.61 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.90 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุดจำนวน 28 คิดเป็นร้อยละ 2.13 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.61

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในภาพรวมของการให้บริการตลอดเส้นทางของเรือข้ามฟากในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้านในการเดินทางระหว่างพัทยา และเกาะล้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 56.23 รองลงมา มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ร้อยละ 31.31 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 10.64 มีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.22 และมีระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.61

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ปัจจัยที่อยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

- ควรปรับปรุงสภาพภายในของเรือ เกี่ยวกับความสะดวกและความปลอดภัย
- เรื่องความสะดวกบนเรือ
- ห้องน้ำและลานจอดรถของท่าเรือ ควรสะอาดและมีพื้นผิวเรียบ
- ความถี่ของเรือข้ามฟาก ค่าโดยสารเรือข้ามฟาก การให้บริการเรือข้ามฟากและความปลอดภัยของเรือข้ามฟาก
- ที่จอดรถและระบบรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สิน
- เรื่องการบริการและการให้บริการยังไม่ดีพอควรปรับปรุง
- ความปลอดภัยในการขึ้น – ลงเรือเพราะพื้นต่างระดับกันในการขึ้นลงเรือควรปรับปรุง
- ภาพรวมของการให้บริการความสะดวกสบายและความรวดเร็วควรปรับปรุง
- ควรปรับปรุงท่าเรือและที่นั่งในเรือควรให้มีความปลอดภัยมากกว่านี้